

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор	МИНОВЕРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	
Дата подписания: 04.05.2026 14:49:13 Уникальный программный код (специальности): 43.03.02 04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323	Рабочая программа дисциплины "Организация приема и размещения" по направлению подготовки направленности (профилю) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1

## **Рабочая программа дисциплины (модуля)\***

**Организация приема и размещения**

Направление подготовки (специальность)

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль)

Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства

Присваиваемая квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

очная

Год(ы) набора 2026

\*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2026 г.



## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
  - 6.1. Перечень видов оценочных средств
  - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
  - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
  - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
  - 7.1. Рекомендуемая литература
  - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
  - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Цель дисциплины

Овладение обучающимися знаниями об особенностях организации и функционировании службы приема и размещения, практическими навыками владения работой сотрудника службы приема и размещения в гостиничном предприятии или ином средстве размещения.

#### Задачи дисциплины

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

- усвоение знаний о профессиональном терминологическом аппарате, особенностях организации и функционировании службы приема и размещения, профессиональной этике сотрудников сферы обслуживания;
- выработка практических навыков обеспечения технологического цикла обслуживания, обеспечения контроля и оценки эффективности деятельности департаментов гостиничного предприятия или иного средства размещения;
- способность осуществлять взаимодействие с потребителями гостиничных услуг и другими заинтересованными лицами

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: Б1.О.03.02

#### 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Введение в профессиональную деятельность  
Деловые коммуникации и культура речи  
Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства

#### 2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Правоведение и противодействие экстремизму, терроризму, коррупции  
Этикет и гостеприимство  
Классификация гостиничных предприятий  
Сервисная деятельность  
Туристские формальности  
Производственная практика (сервисная практика)

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности**

#### Знать:

Условия и способы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

#### Уметь:

Обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.

#### Владеть:

Способами и методами обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

**ОПК-8: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности**

#### Знать:



принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

**Уметь:**

использовать современные информационные технологии решения задач профессиональной деятельности

**Владеть:**

современными информационными технологиями решения задач профессиональной деятельности

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	- Условия и способы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.
3.1.2	- принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	- Обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.
3.2.2	- использовать современные информационные технологии решения задач профессиональной деятельности
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	- Способами и методами обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.
3.3.2	- современными информационными технологиями решения задач профессиональной деятельности

**4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

<b>Общая трудоемкость</b>	<b>2 ЗЕТ</b>
Часов по учебному плану : 72 в том числе : аудиторные занятия : 32 самостоятельная работа : 39,8 : контактная работа: 32,2 ИКР: 0,2	Виды контроля в семестрах:  зачеты 3

**5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
	<b>Раздел 1. Лекции</b>			
1.1	Тема 1. Введение в индустрию гостеприимства. Структура индустрии гостеприимства. История и возникновение гостиничного хозяйства. Этапы развития гостиничного хозяйства. Пионеры индустрии гостеприимства. Модели организации гостиничного бизнеса. Гостиничные цепи и ассоциации. Гостиничный продукт. Особенности гостиничного продукта. Типы гостиничного продукта (основной, сопутствующий, дополнительный). /Лек/	3	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6



1.2	Тема 2. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения Структура средств размещения (коллективные и индивидуальные). Стандартная международная и европейская классификация средств размещения. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения в России. Внутригосударственная классификация. /Лек/	3	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.3	Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия Понятие организационной структуры. Основные модели организации гостиничного бизнеса. Линейная, функциональная, линейно-функциональная структура управления. Система франчайзинга. Зоны гостиничного предприятия (Frontoffice, Backoffice). Основные и дополнительные службы гостиниц. Зоны ответственности сотрудников. /Лек/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.4	Тема 4. Организация работы службы приема и размещения Зоны службы приема и размещения (Frontoffice, Backoffice). Функции службы приема и размещения. Персональные и профессиональные качества сотрудников. Должностные обязанности сотрудников службы приема. Инструкции поведения сотрудников при ЧС. Взаимодействие службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. График дежурства сотрудников. Показатели эффективности гостиничного предприятия (КРП). /Лек/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.5	Тема 5. Техническое оснащение службы приема и размещения Техническое оснащение службы приема и размещения. Устройство службы приема и размещения. Эргономия рабочего места. История дверных замков и ключей. Глобальные системы бронирования. Зарубежные и отечественные АСУ гостиницами. /Лек/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.6	Тема 6. Законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Порядок регистрации документов и учет граждан РФ. Закон о миграционном учете граждан и лиц без гражданства. Документационное оснащение службы приема и размещения. Правила работы с первичной документацией службы приема и размещения. Шаблоны документов. Картотека гостей. Анкета гостя (регистрационный лист гостя). Карта гостя. Листы заезда и выезда гостей. Договор о предоставлении гостиничных услуг. Взаимодействие с турфирмами /Лек/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6



1.7	Тема 7. Номерной фонд гостиничного предприятия. Понятие номерного фонда гостиницы. Номер. Койко-место. Классификация номеров в РФ. Европейская классификация номеров. Международная классификация номеров. Аббревиатуры номеров. /Лек/	3	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.8	Тема 8. Технологический цикл обслуживания в гостинице. Бронирование и регистрация гостей в отеле Бронирование гостиничных услуг. Типы бронирования. Каналы и источники бронирования. Подтверждение бронирования. Аннуляция гарантированного и негарантированного бронирования. Подготовка к заезду гостя. Особенности и стандарты регистрации (check-in) индивидуальных гостей, группы гостей, ВИП-гостей, иностранных гостей. Правила заполнения необходимых для регистрации документов (анкета, карта гостя и др.). Оказание визовой поддержки иностранных граждан. /Лек/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.9	Тема 9. Обслуживание гостей во время проживания Многообразие услуг, оказываемых гостю во время проживания. Безопасность в гостиничном предприятии. Работа с претензиями гостей. Активный и пассивный менеджмент жалоб. Работа с конфликтными ситуациями. Письменные ответы на рекламации гостей. Ночной аудит. Ночной аудитор. Ночной портье. Обязанности сотрудников вечерней (поздней, ночной) смены. Проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены. Отчет смены. /Лек/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.10	Тема 10. Выписка гостя из отеля Формы оплаты в гостиничном предприятии. Расчет с гостем. Порядок расчета за дополнительные платные услуги. Работа с кредитными и дебетовыми картами, дорожными чеками, туристскими ваучерами. Стандарт выписки гостя (check-out). Выписка индивидуального гостя. Выписка группы гостей. Выписка вип-гостя (экспресс-выписка). Выяснение вопросов платежеспособности гостя. Прощание с гостем. Составные элементы /Лек/	3	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
<b>Раздел 2. Практические занятия</b>				
2.1	Тема 2. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения Структура средств размещения (коллективные и индивидуальные). Стандартная международная и европейская классификация средств размещения. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения в России. Внутригосударственная классификация. /Пр/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6



2.2	Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия Понятие организационной структуры. Основные модели организации гостиничного бизнеса. Линейная, функциональная, линейно-функциональная структура управления. Система франчайзинга. Зоны гостиничного предприятия (Frontoffice, Backoffice). Основные и дополнительные службы гостиниц. Зоны ответственности сотрудников. /Пр/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.3	Тема 4. Организация работы службы приема и размещения Зоны службы приема и размещения (Frontoffice, Backoffice). Функции службы приема и размещения. Персональные и профессиональные качества сотрудников. Должностные обязанности сотрудников службы приема. Инструкции поведения сотрудников при ЧС. Взаимодействие службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. График дежурства сотрудников. Показатели эффективности гостиничного предприятия (KPI). /Пр/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.4	Тема 5. Техническое оснащение службы приема и размещения Техническое оснащение службы приема и размещения. Устройство службы приема и размещения. Эргономия рабочего места. История дверных замков и ключей. Глобальные системы бронирования. Зарубежные и отечественные АСУ гостиницами. /Пр/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.5	Тема 6. Законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Порядок регистрации документов и учет граждан РФ. Закон о миграционном учете граждан и лиц без гражданства. Документационное оснащение службы приема и размещения. Правила работы с первичной документацией службы приема и размещения. Шаблоны документов. Картоотека гостей. Анкета гостя (регистрационный лист гостя). Карта гостя. Листы заезда и выезда гостей. Договор о предоставлении гостиничных услуг. Взаимодействие с турфирмами. /Пр/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.6	7 Тема 7. Номерной фонд гостиничного предприятия. Понятие номерного фонда гостиницы. Номер. Койко-место. Классификация номеров в РФ. Европейская классификация номеров. Международная классификация номеров. Аббревиатуры номеров. /Пр/	3	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6



2.7	Тема 8. Технологический цикл обслуживания в гостинице. Бронирование и регистрация гостей в отеле Бронирование гостиничных услуг. Типы бронирования. Каналы и источники бронирования. Подтверждение бронирования. Аннуляция гарантированного и негарантированного бронирования. Подготовка к заезду гостя. Особенности и стандарты регистрации (check-in) индивидуальных гостей, группы гостей, ВИП-гостей, иностранных гостей. Правила заполнения необходимых для регистрации документов (анкета, карта гостя и др.). Оказание визовой поддержки иностранных граждан /Пр/	3	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.8	Тема 9. Обслуживание гостей во время проживания Многообразие услуг, оказываемых гостю во время проживания. Безопасность в гостиничном предприятии. Работа с претензиями гостей. Активный и пассивный менеджмент жалоб. Работа с конфликтными ситуациями. Письменные ответы на рекламации гостей. Ночной аудит. Ночной аудитор. Ночной портье. Обязанности сотрудников вечерней (поздней, ночной) смены. Проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены. Отчет смены. /Пр/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.9	Тема 10. Выписка гостя из отеля Формы оплаты в гостиничном предприятии. Расчет с гостем. Порядок расчета за дополнительные платные услуги. Работа с кредитными и дебетовыми картами, дорожными чеками, туристскими ваучерами. Стандарт выписки гостя (check-out). Выписка индивидуального гостя. Выписка группы гостей. Выписка вип-гостя (экспресс-выписка). Выяснение вопросов платежеспособности гостя. Прощание с гостем. Составные элементы /Пр/	3	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
<b>Раздел 3. Самостоятельная работа</b>				



3.1	<p>Тема 1. Введение в индустрию гостеприимства. Структура индустрии гостеприимства. История и возникновение гостиничного хозяйства. Этапы развития гостиничного хозяйства. Пионеры индустрии гостеприимства. Модели организации гостиничного бизнеса. Гостиничные цепи и ассоциации. Гостиничный продукт. Особенности гостиничного продукта. Типы гостиничного продукта (основной, сопутствующий, дополнительный). Тема 2. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения Структура средств размещения (коллективные и индивидуальные). Стандартная международная и европейская классификация средств размещения. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения в России. Внутригосударственная классификация. Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия Понятие организационной структуры. Основные модели организации гостиничного бизнеса. Линейная, функциональная, линейно-функциональная структура управления. Система франчайзинга. Зоны гостиничного предприятия (Frontoffice, Backoffice). Основные и дополнительные службы гостиниц. Зоны ответственности сотрудников. Тема 4. Организация работы службы приема и размещения Зоны службы приема и размещения (Frontoffice, Backoffice). Функции службы приема и размещения. Персональные и профессиональные качества сотрудников. Должностные обязанности сотрудников службы приема. Инструкции поведения сотрудников при ЧС. Взаимодействие службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. График дежурства сотрудников. Показатели эффективности гостиничного предприятия (KPI). Тема 5. Техническое оснащение службы приема и размещения Техническое оснащение службы приема и размещения. Устройство службы приема и размещения. Эргономия рабочего места. История дверных замков и ключей. Глобальные системы бронирования. Зарубежные и отечественные АСУ гостиницами. Тема 6. Законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Порядок регистрации документов и учет граждан РФ. Закон о миграционном учете граждан и лиц без гражданства. Документационное оснащение службы приема и размещения. Правила работы с первичной документацией службы приема и размещения. Шаблоны документов. Картотека гостей. Анкета гостя (регистрационный лист гостя). Карта гостя. Листы заезда и выезда гостей. Договор о предоставлении гостиничных услуг. Взаимодействие с</p>	3	39,8	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
-----	---	---	------	--



	<p>турфирмами. Вид учебных занятий Всего Разделение по семестрам 3 4 Общая трудоемкость, ЗЕТ 5 2 3 Общая трудоемкость, час. 180 72 108 Аудиторные занятия, час. 106 34 72 Лекции, час. 54 18 36 Практические занятия, час. 52 16 36 Самостоятельная работа 74 38 36 Курсовой проект (работа) - - - Контрольные работы - - - Вид итогового контроля (зачет, экзамен) экзамен зачет экзамен Тема 7. Номерной фонд гостиничного предприятия. Понятие номерного фонда гостиницы. Номер. Койко-место. Классификация номеров в РФ. Европейская классификация номеров. Международная классификация номеров. Аббревиатуры номеров. Тема 8. Технологический цикл обслуживания в гостинице. Бронирование и регистрация гостей в отеле Бронирование гостиничных услуг. Типы бронирования. Каналы и источники бронирования. Подтверждение бронирования. Аннуляция гарантированного и негарантированного бронирования. Подготовка к заезду гостя. Особенности и стандарты регистрации (check-in) индивидуальных гостей, группы гостей, ВИП- гостей, иностранных гостей. Правила заполнения необходимых для регистрации документов (анкета, карта гостя и др.). Оказание визовой поддержки иностранных граждан. Тема 9. Обслуживание гостей во время проживания Многообразие услуг, оказываемых гостю во время проживания. Безопасность в гостиничном предприятии. Работа с претензиями гостей. Активный и пассивный менеджмент жалоб. Работа с конфликтными ситуациями. Письменные ответы на рекламации гостей. Ночной аудит. Ночной аудитор. Ночной портье. Обязанности сотрудников вечерней (поздней, ночной) смены. Проведение ночного аудита и передача дел по окончанию смены. Отчет смены. Тема 10. Выписка гостя из отеля Формы оплаты в гостиничном предприятии. Расчет с гостем. Порядок расчета за дополнительные платные услуги. Работа с кредитными и дебетовыми картами, дорожными чеками, туристскими ваучерами. Стандарт выписки гостя (check-out). Выписка индивидуального гостя. Выписка группы гостей. Выписка вип-гостя (экспресс-выписка). Выяснение вопросов платежеспособности гостя. Прощание с гостем. Составные элементы /Ср/</p>			
	<b>Раздел 4. Иная контактная работа</b>			
4.1	Индивидуальные консультации. Текущий контроль /ИКР/	3	0,2	

**6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**



### 6.1. Перечень видов оценочных средств

1. Вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и/или спортивно-массовую/ или в спортивно-туристическую (ФО и/или СМ или СТ) среду.
2. Письменная работа (реферативная работа).
3. Разработка ситуационных задач
4. Зачет.

### 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

В рамках текущего контроля в течение семестра для оценки знаний, умений, навыков, получаемых в ходе изучения дисциплины, учитывается вовлечённость в ФО и/или СМ среду в семестре и/или письменная работа

1. Вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и/или спортивно-массовую среду  
Максимальный балл за вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и спортивно массовую среду – 40 баллов
2. Темы реферативных работ
  1. Служба приема и размещения – функциональные обязанности.
  2. Стандарты обслуживания сотрудниками службы приема и размещения.
  3. Оформление расчетных документов гостя.
  4. Технология регистрации гостей.
  5. Технология бронирования номеров в гостинице.
  6. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения.
  7. Внешнее взаимодействие службы приема и размещения. Ночной аудит.
  8. Составление и обработка документов по подселению и переселению гостей.
  9. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.
  10. Особенности обслуживания VIP гостей.
  11. Калькулирование и ценообразование на услуги гостиницы.
  12. Протокол и этикет в деловом общении. Изучение речевых стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.
  13. Психологические основы делового общения.
  14. Речевые стандарты деловой корреспонденции.
  15. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
  16. Искусство слушать. Форма обращений. Тональность речи. Внешние и внутренние барьеры непонимания.
  17. Закон РФ «О защите прав потребителей»: регламентация прав потребителей при исполнении договора розничной купли-продажи.
  18. Изучение порядка заключения договоров: их содержание, изменение, расторжение.
  19. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд.
  20. Оформление ведомостей движения номерного фонда и «шахматки».
  21. Оформление документов при регистрации индивидуальных туристов, туристской группы и иностранных граждан.
  22. Виды и порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». Подготовка и проведение операций расчёта.
  23. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. Конфликтные ситуации при расчётах с гостями и алгоритм их разрешения.
  24. Формы расчётов платёжными документами в сфере гостиничного сервиса. Виды международных платёжных систем, дорожных чеков, еврочеков, пластиковых карт, реквизиты платёжных документов
  25. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Признаки платёжности и общие средства защиты бумажных денежных средств.
  26. Составление и оформление счетов, внесение изменений в счета, производство расчетов с клиентами с использованием технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
  27. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. Каналы коммуникации
  28. Информационные потоки и документооборот между службой приёма и размещения и другими отделами гостиницы
  29. Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы.
  30. Соблюдение принципов взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы. Изучение коммуникационных барьеров.
  31. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.



32. Функциональные обязанности ночного портье. Портфолио гостя. Организация работы службы консьержей и батлеров.  
33. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учёта и первичной документации.  
Ознакомление с видами отчетной документации

### 3. Темы ситуационных заданий

Задание 1 Разработать регламент процесса «Гарантированное бронирование услуг проживания в гостинице.

Задание 2 Разработать сценарий действий горничной, если при уборки номера, в номер вернулся гость. Технология уборки номеров и комплектации тележки.

Задание 3 Технология работы и функции персонала бизнес-центра отеля. Спектр, оказываемых бизнес-центром услуг.

Задание 4 Проведите инструктаж по охране труда и технике безопасности для персонала номерного фонда гостиницы.

Задание 5 Разработать и представить должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля на основе квалифицированных требований, предъявляемых к персоналу оздоровительного центра.

Задание 6 Разработать и представить структуру гостиничного предприятия отеля-люкс на 75 мест (состав помещений гостиницы и их назначение).

Задание 7 Разработать регламент процесса «Порядок бронирования номеров» для мотеля. Технология бронирования услуг гостиницы.

Задание 8 Стандарты обслуживания. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы.

## 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Оценочные средства для промежуточной аттестации представлены анализом вовлеченности в физкультурно-оздоровительную и/или спортивно-массовую (ФО и/или СМ) среду, опросом уровня теоретических знаний по дисциплине (зачет).

А. Вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и/или спортивно-массовую среду

Максимальный балл за вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и спортивно массовую среду – 40 баллов

Б. Вопросы для подготовки к зачету.

1 Индустрия гостеприимства: определения, категории

2 Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии

3 Общая характеристика средств размещения

4 Географическая структура мирового гостиничного комплекса

5 Гостиничная индустрия России

6 Характеристика и особенности гостиничных услуг

7 Классификация средств размещения

8 Мировой опыт классификации средств размещения

9 Мировые гостиничные сети в России

10 Рынок гостиничных услуг Ростовской области (по материалам собственных исследований)

11 Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в России

12 Организационно-правовые формы гостиниц

13 Организационная структура управления гостиницей

14 Гостиничная индустрия России: проблемы и перспективы

15 Службы, их функции и персонал

16 Технологический цикл обслуживания гостей. Формы и правила обслуживания

17 Технологический процесс службы бронирования

18 Технологический процесс службы приема и размещения

19 Организация административно-хозяйственной службы гостиницы

20 Организация службы приема и размещения в гостиницах различной категории

21 Технология работы поэтажного персонала

22 Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы:

роль и значение в деятельности гостиницы, технологические документы

23 Технология уборки номерного фонда гостиницы

24 Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в гостинице

25 Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы:

последовательность, виды и этапы уборок

26 Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки

27 Оздоровительный центр в гостинице. Технология работы и функции персонала



оздоровительного центра  
28 Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы:  
технология выполнения заказов на услуги прачечной-химчистки, оздоровительного центра  
29 Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений  
30 Организация системы управления персоналом в гостинице  
31 Обучение и развитие персонала в гостинице  
32 Мотивация персонала в гостинице  
33 Нормирование труда  
34 Этика обслуживания посетителей  
35 Планирование деятельности гостиницы  
36 Анализ деятельности гостиницы  
37 Качество в индустрии гостеприимства и стандарты обслуживания  
38 Пути повышения эффективности работы гостиницы  
39 Обеспечение безопасности

#### 6.4. Критерии оценивания

В течение семестра для оценки знаний, умений, навыков, получаемых в ходе изучения дисциплины, применяется система оценки достижений студента. Для получения зачета студенту необходимо набрать не менее 50 баллов из 100 возможных. Критерием успешности освоения учебного материала по окончании учебного семестра является экспертная оценка преподавателя, учитывающая: владение двигательными умениями и навыками, уровень физической подготовленности, уровень владения теоретическими и методическими знаниями в области физической культуры и спорта (тестирование проводится на бумажном носителе, время проведения теста 20 минут), глубину вовлеченности в ФО и/или СМ среду. Экспертная оценка преподавателя может основываться на регулярности посещения обязательных учебных занятий, успешности выполнения установленных на данный семестр объемов рабочей программы, успешности сдачи тестов общей физической или спортивной подготовки для отдельных групп спортивной или физкультурно-оздоровительной направленности.

А. Критерии оценивания вовлеченности в физкультурно-оздоровительную и спортивно массовую (ФО и/или СМ) среду  
Максимальный балл за вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и спортивно массовую среду – 40 баллов.

Описание шкалы оценивания:

36–40 баллов (отлично) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях и организация спортивно-массового или физкультурно-оздоровительного мероприятия (выступление в качестве соорганизатора, волонтера); либо участие во Всероссийских и/или окружных соревнованиях.

28–35 баллов (хорошо) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях (в качестве судьи, помощника судьи, арбитра, непосредственного участника региональных и/или муниципальных соревнований, волонтера, комментатора соревнований и т.п.);

10–27 баллов (удовлетворительно) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях и содействие в организации (опосредованно) либо в проведении (опосредованно) спортивно-массовых и физкультурно-оздоровительных внутривузовских мероприятий (в качестве журналиста, фотокорреспондента и т.п.).

Менее 10 баллов (неудовлетворительно) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных внутривузовских мероприятиях.

Б. Критерии оценивания результатов тестирования уровня теоретических и методических знаний в области физической культуры и спорта

Тест формируется на бумажном носителе. Максимальный балл за тест – 20 баллов.

Оценка Отлично/зачтено/ - 18–20 баллов - Уровень освоения проверяемых компетенций - высокий

Оценка Хорошо/зачтено/ - 14–17 баллов - Уровень освоения проверяемых компетенций - средний

Оценка Удовлетворительно/зачтено/ - 10–13 баллов - Уровень освоения проверяемых компетенций - базовый

Оценка Неудовлетворительно/не зачтено - 0–9 баллов - Уровень освоения проверяемых компетенций - низкий

Д. Критерии оценивания письменной работы (реферата) для студентов, временно освобожденных от практических занятий физической культуры и спортом

Максимальный балл за письменную работу – 30 баллов.



Оценивается умение найти в отечественной и зарубежной литературе, в том числе в сети Интернет и выделение наиболее важных и современных работ по теме реферата, структурирование изложения темы, а также уровень владения понятиями, качество представления работы, умение ответить на вопросы.

Оценка Отлично/зачтено/ - 25–30 баллов - Уровень освоения проверяемых компетенций - высокий

Оценка Хорошо/зачтено/ - 20–24 баллов - Уровень освоения проверяемых компетенций - средний

Оценка Удовлетворительно/зачтено/ - 7–19 баллов - Уровень освоения проверяемых компетенций - базовый

Оценка Неудовлетворительно/не зачтено - 0–6 баллов - Уровень освоения проверяемых компетенций - низкий

Критерии оценивания:

25–30 баллов - Знания отличаются глубиной и содержательностью, даны логично построенные, полные, исчерпывающие ответы на вопросы. Обучающийся демонстрирует способность к анализу положений существующих научных теорий, оперирует научными понятиями. Реферат иллюстрируется примерами из практики, подтверждающими теоретические положения.

20–24 баллов - знания имеют достаточный содержательный уровень; раскрыто содержание работы, однако имеются определенные затруднения в ответе на уточняющие вопросы.

В реферате имеют место несущественные фактические неточности. Недостаточно раскрыто содержание реферата.

7–19 баллов - знания имеют фрагментарный характер, имеются определенные неточности и погрешности в формулировках, возникают затруднения при ответе на уточняющие вопросы.

При ответе на вопросы обучающийся не может обосновать закономерности, принципы, объяснить суть явления.

Обучающимся допущены фактические ошибки.

Обучающийся продемонстрировал слабое умение формулировать выводы и обобщения, приводить примеры практического использования научных знаний.

0–6 баллов - не раскрыто содержание реферата, обнаружено незнание или непонимание сущности вопросов. Допущены существенные фактические ошибки при ответах на вопросы.

Обучающийся обнаруживает неумение оперировать научной терминологией, незнание положений существующих научных теорий. В ответе не приводятся примеры практического использования научных знаний. На большую часть вопросов преподавателя студент затрудняется дать ответ или дает неверные ответы. Из представления реферата видно, что студент слабо ориентируется в тексте.

Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

При подведении итогов учитываются результаты текущей аттестации. Полученные за текущую аттестацию баллы, суммируются с баллами, полученными за каждый этап при прохождении промежуточной аттестации:

0–49 баллов – неудовлетворительно (не зачтено);

50–69 баллов – удовлетворительно (зачтено);

70–90 баллов – хорошо (зачтено);

91–100 баллов – отлично (зачтено).

Критерии оценивания обучающегося на зачете

зачтено/

Оценка Критерии

«отлично» - зачтено.

Знание по дисциплине демонстрируется на фоне понимания в системе данной науки и междисциплинарных связей. Полный, развернутый ответ на поставленный вопрос изложен литературным языком с использованием современной терминологии.

Показана совокупность осознанных знаний по дисциплине и возможность их применения в решении

практических задач, доказательно раскрыты основные положения вопросов. В ответе прослеживается четкая структура и

логическая последовательность, отражающая

сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные обучающимся самостоятельно в процессе ответа.

«хорошо» - зачтено.

Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной терминологии.

Обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показаны глубокие знания теоретических вопросов.

Умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи, проиллюстрировать изложение практическими приемами или расчетами. В ответах на вопросы преподавателя могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, указывающие на наличие несистематичности и пробелов в знаниях.

«удовлетворительно» - зачтено

Знание основных положений теории при наличии существенных пробелов в деталях, испытывающим затруднения при практическом применении теории, допустившим существенные ошибки при ответе на вопросы. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Логика и последовательность изложения имеют нарушения.



Изложение полученных знаний неполное, однако, это не препятствует усвоению последующего программного материала. Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя.

«неудовлетворительно» - незачтено

Изложение учебного материала неполное, бессистемное, что препятствует усвоению последующей учебной информации; существенные ошибки. Обучающийся показал существенные пробелы в знаниях основных положений теории, не умеет применять теоретические знания на практике, не ответил на ряд вопросов преподавателя. Отсутствует представление о возможности применения знаний в решении практических задач. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающимся допускаются грубые ошибки, не исправляемые даже с помощью преподавателя.

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке отлично, предполагает готовность к самостоятельной физкультурно-оздоровительной деятельности:
  - знание научно-практических основ физической культуры и спорта, способы контроля и оценки физического развития и физической подготовленности;
  - знание правил работы в коллективе при решении задач физкультурно-оздоровительного или спортивного характера;
  - знание основных принципов составления комплексов физических упражнений для самосовершенствования;
  - умение проявлять уважение к партнёрам по занятиям физической культуры и спортом;
  - умение и владение средствами и методами физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;
  - участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях и организация спортивно-массового или физкультурно-оздоровительного мероприятия (выступление в качестве соорганизатора, волонтера); либо участие во Всероссийских и/или Окружных соревнованиях.
2. Средний уровень соответствует оценке хорошо, предполагает формирование компетенций на менее высоком уровне:
  - знание основных принципов составления комплексов физических упражнений для самосовершенствования и правил работы в коллективе при решении задач физкультурно-оздоровительного или спортивного характера;
  - владение недостаточными навыками выполнения базовых физических упражнений, физической выносливости, подготовленности организма к физическим нагрузкам;
  - недостаточное умение и владение средствами и методами физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.
  - участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях (в качестве судьи, помощника судьи, арбитра, непосредственного участника региональных и/или муниципальных соревнований, волонтера, комментатора соревнований и т.п.).
3. Базовый уровень соответствует оценке удовлетворительно, предполагает формирование компетенций на начальном уровне:
  - знание фрагментарного характера научно-практических основ физической культуры и спорта, способы контроля и оценки физического развития и физической подготовленности;
  - неуверенные знания правил работы в коллективе при решении задач физкультурно-оздоровительного или спортивного характера;
  - недостаточные знания основных принципов составления комплексов физических упражнений для самосовершенствования;
  - умение проявлять уважение к партнёрам по занятиям физической культуры и спортом;
  - опосредованные умение и владение средствами и методами физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;
  - участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях и содействие в организации (опосредованно) либо в проведении (опосредованно) спортивно-массовых и физкультурно-оздоровительных внутривузовских мероприятий (в качестве журналиста, фотокорреспондента и т.п.).
4. Низкий уровень соответствует оценке неудовлетворительно, не сформирован начальный уровень компетенций:
  - незнание основных принципов составления комплексов физических упражнений для самосовершенствования и правил работы в коллективе при решении задач физкультурно-оздоровительного или спортивного характера;
  - отсутствие навыков выполнения базовых физических упражнений, физической выносливости, подготовленности организма к физическим нагрузкам;
  - неумение владения средствами и методами физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;
  - участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных внутривузовских мероприятиях.



## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 7.1. Рекомендуемая литература

#### 7.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л1.1	Быстров С. А.	Организация гостиничного дела: учебное пособие ( <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=436640">https://znanium.com/catalog/document?id=436640</a> )	Москва : Издательство "ФОРУМ", 2024	ЭБС
Л1.2	Ушаков Р.Н., Авилова Н.Л.	Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие ( <a href="https://znanium.ru/catalog/document?id=453060">https://znanium.ru/catalog/document?id=453060</a> )	Москва : ООО "Научно- издательский центр ИНФРА- М", 2025	ЭБС
Л1.3	Быстров С. А.	Организация гостиничного дела: учебное пособие ( <a href="https://znanium.ru/catalog/document?id=463723">https://znanium.ru/catalog/document?id=463723</a> )	Москва : Издательство "ФОРУМ", 2025	ЭБС
Л1.4	Тимохина Т. Л.	Организация гостиничного дела: учебник для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/583189">https://urait.ru/bcode/583189</a> )	Москва : Юрайт, 2026	ЭБС
Л1.5	Николенко П., Шамин Е. А., Ключева Ю. С.	Организация гостиничного дела: учебник для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/587395">https://urait.ru/bcode/587395</a> )	Москва : Юрайт, 2026	ЭБС
Л1.6	Николенко П., Гаврильева Т. Ф.	Проектирование гостиничной деятельности: учебник для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/587573">https://urait.ru/bcode/587573</a> )	Москва : Юрайт, 2026	ЭБС
Л1.7	Николенко П., Гаврильева Т. Ф.	Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для спо ( <a href="https://urait.ru/bcode/587604">https://urait.ru/bcode/587604</a> )	Москва : Юрайт, 2026	ЭБС
Л1.8	Николенко П., Гаврильева Т. Ф.	Администрирование отеля: учебник и практикум для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/588100">https://urait.ru/bcode/588100</a> )	Москва : Юрайт, 2026	ЭБС
Л1.9	Николенко П., Гаврильева Т. Ф.	Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля: учебник и практикум для спо ( <a href="https://urait.ru/bcode/588177">https://urait.ru/bcode/588177</a> )	Москва : Юрайт, 2026	ЭБС
Л1.10	Джум Т. А., Тамова М. Ю., Корнева О.А.	Организационное проектирование гостиничной деятельности: учебное пособие ( <a href="https://znanium.ru/catalog/document?id=476173">https://znanium.ru/catalog/document?id=476173</a> )	Москва : ООО "Научно- издательский центр ИНФРА- М", 2026	ЭБС

#### 7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л2.1	Барчуков И. С., Баумгартен Л. В., Башин Ю. Б., Зайцев А. В.	Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие для вузов	Москва: КноРус, 2013	
Л2.2	Барчуков И. С., Баумгартен Л. В., Башин Ю. Б., Зайцев А. В.	Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие для вузов	Москва: КноРус, 2014	
Л2.3	Сорокина А. В.	Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие ( <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=256240">https://znanium.com/catalog/document?id=256240</a> )	Москва : Издательский дом "Альфа-М", 2014	ЭБС



	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л2.4	Ушаков Р.Н., Авилова Н.Л.	Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие ( <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=363746">https://znanium.com/catalog/document?id=363746</a> )	Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021	ЭБС
Л2.5	Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф.	Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие ( <a href="https://e.lanbook.com/book/206381">https://e.lanbook.com/book/206381</a> )	Санкт-Петербург : Лань, 2022	ЭБС
Л2.6	Семеркова Л.Н., Белякова В.А., Шерстобитова Т.И., Латынова С.В.	Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие ( <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=438190">https://znanium.com/catalog/document?id=438190</a> )	Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024	ЭБС

### 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU» - раздел "Журналы открытого доступа" ( <a href="https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_free.asp">https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_free.asp</a> ) на 01.10.2018 г. содержит более 6000 научных журналов <a href="http://www.elibrary.ru">http://www.elibrary.ru</a>
Э2	Национальная электронная библиотека (НЭБ) ( <a href="https://rusneb.ru/">https://rusneb.ru/</a> ) Национальная электронная библиотека (НЭБ) : объединенный электронный каталог фондов российских библиотек : сайт. – URL: <a href="http://нэб.рф">http://нэб.рф</a> . – Режим доступа: из читальных залов библиотеки ЧелГУ. – Текст : электронный. <a href="https://rusneb.ru">https://rusneb.ru</a>
Э3	Центральная отраслевая библиотека по Физической культуре и спорту [Электронный ресурс] : [сайт] . - Режим доступа: <a href="http://lib.sportedu.ru">http://lib.sportedu.ru</a> <a href="http://lib.sportedu.ru">http://lib.sportedu.ru</a>
Э4	Юрайт [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Юрайт. – URL: <a href="https://biblio-online.ru">https://biblio-online.ru</a> <a href="https://biblio-online.ru">https://biblio-online.ru</a>
Э5	Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО Директмедиа Паблишинг. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> <a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
Э6	ЗАО "КонсультантПлюс" (ИНН 7702044361) осуществляет деятельность в области информационных технологий, является разработчиком справочной правовой системы КонсультантПлюс. <a href="https://www.consultant.ru/online/">https://www.consultant.ru/online/</a> <a href="https://www.consultant.ru/online/">https://www.consultant.ru/online/</a>

### 7.3 Перечень информационных технологий

#### 7.3.1 Программное обеспечение

Adobe Connect Acrobat

Adobe Reader

LMS Moodle

WinDjView

ПО Kaspersky

#### 7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (<https://elibrary.ru/defaultx.asp?>) eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <https://elibrary.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.
2. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система : база данных / Регион. центр правовой информ. Информправо
3. Справочник «Информо» (<http://www.informio.ru/>) ИНФОРМИО : электронный справочник [обеспечение всех типов образовательных учреждений нормативными, методическими, научнопрактическими материалами]. – URL: <http://www.informio.ru/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей ЧелГУ. – Текст : электронный.
4. <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ
5. <http://www.all-hotels.ru>- все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц.
6. <http://www.edelink.ru> - один из лидеров рынка автоматизации гостиничного хозяйства в России и СНГ.
7. <http://www.consultant.ru> - Консультант законодательство РФ, кодексы и законы в последней редакции.
8. <http://rekonline.ru/hotel-technologies/online/>- сайт современных технологий гостиничного бизнеса.



9. <http://www.prohotel.ru/> - всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса.

#### 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Лекционные занятия проводятся в аудиториях, рассчитанных на 100 – 200 обучающихся с возможностью использования мультимедийного оборудования (мультимедийный проектор, проекционный экран, акустическая система, ПК для мультимедийного комплекса).

Используется электронный читальный зал научной библиотеки ЧелГУ для самостоятельной работы студента, оснащённый персональными компьютерами, мультимедийной аппаратурой. В аудитории обеспечен доступ к различной справочной литературе, энциклопедиям, библиографическим и полнотекстовым базам данных, информационным ресурсам «Интернет».

#### 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В течение семестра для оценки знаний, умений, навыков, получаемых в ходе изучения дисциплины, применяется система оценки достижений студента. Для получения зачета студенту необходимо набрать не менее 50 баллов из 100 возможных. При изучении данной дисциплины используются лекционные, практические занятия и самостоятельная работа студента. На лекционных занятиях преподаватель излагает основное содержание тем программы.

Критерием успешности освоения учебного материала по окончании учебного семестра является экспертная оценка преподавателя, учитывающая: владение двигательными умениями и навыками, и/или навыками составления комплексов упражнений оздоровительно-прикладной направленности, уровень физической подготовленности, уровень владения теоретическими и методическими знаниями в области прикладной и оздоровительной физической культуры (тестирование проводится на бумажном носителе или в системе дистанционного обучения Moodle, время проведения теста 25 минут), глубину вовлечённости в ФО и/или СМ среду. Экспертная оценка преподавателя может основываться на регулярности посещения обязательных учебных занятий, успешности выполнения установленных на данный семестр объёмов рабочей программы, успешности сдачи тестов общей физической или спортивной подготовки для отдельных групп спортивной или физкультурно-оздоровительной направленности.

Перечень требований и тестов по каждому разделу, система их оценки в баллах разрабатываются кафедрой физического воспитания и спорта в структуре 100–балльной системы.

Формирование необходимых компетенций студентов, освобожденных от занятий по состоянию здоровья на длительный срок или на весь период обучения по дисциплине, складывается из расширенного курса теоретической подготовки и самостоятельных занятий. Итогом теоретической подготовки является написание реферативной работы, защита которой происходит в период зачетной сессии. В реферативной работе студент должен показать умение выявлять и формулировать актуальные для теории и практики физической культуры и спорта цели и задачи, анализировать учебную, научную и методическую литературу, материалы, отражающие практику физкультурно- спортивной деятельности, интерпретировать и оформлять результаты изучаемого материала, делать выводы и давать практические рекомендации по изучаемой теме. Работа должна включать обоснование выбора темы и ее актуальность, постановку задач, обзор информационных источников, описание методов и результатов исследования, обсуждение полученных данных и библиографический указатель, приложения.

Объём работы должен быть 15–20 страниц стандартизированного текста компьютерной верстки, выполненный в соответствии с ГОСТом.

По согласованию с преподавателем допускается представление реферативной работы в электронном виде, в форме презентаций, видеофильмов, разрешается использование для подготовки работы Интернет-ресурсов с указанием полного URL–адреса первоисточника информации. Возможен самостоятельный выбор студентом темы реферативной работы, согласованной с преподавателем. При очевидных некорректных заимствованиях чужого текста в объёме свыше 40% контрольной работы, выявленных при использовании программы «анти-плагиат» преподаватель имеет право отказать обучающемуся в данной форме контроля.

Кроме этой работы студент выполняет предложенные ему тесты.

В случае применения при обучении дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары), чаты, видеоконференции и др.) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, MSOffice365, форумы, электронная почта и др.).

Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами. Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной



работы посредством электронной почты, социальных сетей и т.п.

Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение, дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Реализация дисциплины с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) осуществляется на основании «Положения о реализации основных и дополнительных образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», «Положения о порядке зачета обучающимися по основным профессиональным образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «ЧелГУ» результатов освоения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ» посредством электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ». В исключительных случаях (форс-мажор и т.п.) при реализации образовательной деятельности с применением ЭО, ДОТ могут применять компоненты, не входящие в перечень электронной информационно – образовательной среды.

#### **10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося (мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения и с нарушением слуха, ассистивные информационные технологии).

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ с помощью специальных технических и программных средств к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах.

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и особенностям восприятия информации.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обучающимся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается по их заявлению предоставление в доступной форме в зависимости от их индивидуальных особенностей инструкции о порядке проведения промежуточной аттестации, оценочных средств и возможности ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование предоставленных ЧелГУ или собственных технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

