



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО  
Зам. директора по УРиКО  
 Екимова В.В.  
«31» августа 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор филиала СГУ в г. Анапе  
 Леонова Е.В.  
«31» августа 2021 г.

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ


#### Б1.В.ДВ.02.01 Аксессуары сервис в индустрии гостеприимства

<b>Шифр и направление подготовки</b>	<u>43.03.03 «Гостиничное дело»</u>
<b>Квалификация (степень) выпускника</b>	<u>Бакалавр</u>
<b>Профиль подготовки бакалавра</b>	<u>«Гостиничная деятельность»</u>
<b>Форма обучения</b>	<u>ЗФО</u>
<b>Выпускающая кафедра</b>	<u>Социально-культурного сервиса и туризма</u>
<b>Кафедра-разработчик рабочей программы</b>	<u>Социально-культурного сервиса и туризма</u>
<b>Год набора</b>	<u>2021</u>


Курс/ Семестр	Трудоем- кость (час/зет)	Лекцион. занятий, (час)	Практич. занятий (час)	Лаборат занятий (час)	СРС (час)	КР/КП (час)	Форма промежут. контроля (экз/зачет)
4/7	72/2	6	4	-	58	-	Зачет (4)
Итого	72/2	6	4	-	58	-	Зачет (4)

Анапа 2021 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины Б1.В.ДВ.02.01 Аксессуарный сервис в индустрии гостеприимства

Рабочую программу составил: Стародуб К.А., к.п.н., доцент кафедры СКСиТ 

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА**

заведующий кафедрой  / Стародуб К.А./  
/подпись/ /Ф.И.О./

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала СГУ в г. Анапе:

Заведующий библиотекой  /Кузнецова Л.Н./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Протокол № 1 от « 31 » 08 20 21 г.

Председатель УМСН  /подпись/  
Екимова В.В. /Ф.И.О./

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год.

В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Внесены изменения в раздел **5.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

п. 3 Перечня ПО заменен на продукт Dr.Web Desktop Security Suite, LBW-BC-12M-65-A-1 в связи с окончанием срока действия лицензионного сертификата на использование продукта Kaspersky Endpoint Security.

Протокол № 6 заседания кафедры от «02» февраля 2022 г.

Заведующий кафедрой

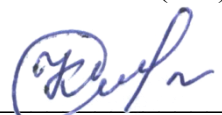
  
подпись

Стародуб К.А.  
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2022 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: без изменений.

Заведующий кафедрой

  
подпись


Стародуб К.А.  
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2023/2024 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2023 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: внесены изменения в раздел **4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**. Актуализирован перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, интернет-ресурсов и других электронных информационных источников.

**Протокол №1 Заседание кафедры от 31.08.2023 г.**

Заведующий кафедрой

  
подпись

Стародуб К.А.  
ФИО

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ.....	5
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
4.1 Тематический план дисциплины.....	7
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	10
4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине.....	12
5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	13
5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине.....	16
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	16
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	15
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	15
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	17

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения учебной дисциплины «Аксессуары сервис в индустрии гостеприимства»** – формировать готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений.

### **Задачи** дисциплины

-получение представлений об основах организации аксессуарного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства;

-ознакомление с особенностями структуры, организации и обслуживания на предприятиях гостеприимства зарубежных стран.

-приобретение студентами современных знаний в области предоставления гостиничных услуг в России и странах мира, особенностей производства услуг обусловленных условиями проживания, особенностями организации обслуживания и предоставления услуг;

-получение студентами необходимых сведений об аксессуарах, используемых в новых технологиях России и странах мира;

-понимание студентами понятий аксессуара и предметы пользования при нахождении в гостиничных предприятиях, принципов научно–обоснованного и технически грамотного конструирования аксессуаров гостиничного интерьера и др.

## 2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплина по выбору учебного плана.

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Дисциплины, участвующие в формировании компетенции</b> (перечисляются дисциплины, практики, кроме ГЭ, ВКР)
<b>Профессиональные компетенции, установленные вузом</b>	
ПКУВ-2 Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	Б1.В.02 Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях Б1.В.04 Организация питания в гостиничных комплексах Б1.В.06 Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе Б1.В.08 Организация гостиничного дела Б1.В.10 Технологии гостиничной деятельности Б1.В.11 Основы делового этикета в индустрии гостеприимства Б1.В.12 Основы международного протокола Б1.В.ДВ.02 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.2 Б1.В.ДВ.02.02 Маркетинг гостиничных услуг Б1.В.ДВ.06 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.6 Б1.В.ДВ.06.01 Реклама и PR в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.06.02 Имиджелогия Б1.В.ДВ.08 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.8

	Б1.В.ДВ.08.01 Организация барного дела Б1.В.ДВ.08.02 Организация ресторанного дела Б2.В.02(П) Сервисная практика
ПКУВ-4 Способен обеспечивать координацию деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Б1.В.06 Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе Б1.В.09 Планирование производственно-технологической деятельности средств размещения Б1.В.14 Прикладные методы исследовательской деятельности Б1.В.ДВ.02 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.2 Б1.В.ДВ.02.02 Маркетинг гостиничных услуг Б1.В.ДВ.05 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.5 Б1.В.ДВ.05.01 Технология и организация СПА и Велнес услуг в гостиничных комплексах Б1.В.ДВ.05.02 Технология и организация лечебно-оздоровительного туризма Б1.В.ДВ.06 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.6 Б1.В.ДВ.06.01 Реклама и PR в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.06.02 Имиджелогия Б2.В.01(П) Организационно-управленческая

### 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПКУВ-2, ПКУВ-4.

В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать следующие результаты образования:

Таблица 2 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<b>Профессиональные компетенции, установленные вузом</b>		
ПКУВ-2. Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	ПКУВ-2.1. Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений	<b>Знать:</b> основные нормативно- правовые акты и систему классификации гостиниц и других средств размещения <b>Уметь:</b> организовать процесс обслуживания <b>Владеть:</b> методами организации гостиничного обслуживания на основе нормативно-правовых актов
	ПКУВ-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса	<b>Знать:</b> особенности разработки внутренних регламентов и стандартов обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса <b>Уметь:</b> разрабатывать внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса <b>Владеть:</b> основными методиками разработки внутренних регламентов и стандартов обслуживания

	ПКУВ-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей	<b>Знать:</b> систему контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения <b>Уметь:</b> осуществлять контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей <b>Владеть:</b> методами контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения
ПКУВ-4. Способен обеспечивать координацию деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	ПКУВ-4.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности подразделений организации индустрии гостеприимства	<b>Знать:</b> основные элементы координации и контроля деятельности подразделений организации индустрии гостеприимства <b>Уметь:</b> организовать координацию и контроль деятельности подразделений организации индустрии гостеприимства <b>Владеть:</b> методами организации контроль деятельности подразделений организации индустрии гостеприимства
	ПКУВ-4.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства	<b>Знать:</b> основные формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства <b>Уметь:</b> организовать контроль бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства <b>Владеть:</b> основными методами контроля бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства
	ПКУВ-4.3 Определяет выявление проблем в системе координации подразделений организации индустрии гостеприимства	<b>Знать:</b> систему координации подразделений организации индустрии гостеприимства <b>Уметь:</b> выявлять проблемы в системе координации подразделений организации индустрии гостеприимства <b>Владеть:</b> основными методиками выявления проблем в системе координации подразделений организации индустрии гостеприимства

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.  
 Всего часов – 72, из них: лекции – 6 часов, практические занятия – 4 часов,  
 самостоятельная работа – 58 часов, контроль – 4 часа.

Таблица 3 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
1.	Основы организации аксессуарного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства.	12	1	1	-	10
2.	Стандарты качества в средствах размещения.	12	1	1	-	10
3.	Стандарт персонала отеля.	10	1		-	9
4.	Требования к бельевому хозяйству.	12	1	1	-	10
5.	Требования к оформлению интерьера номерного фонда в гостинице.	10	1	-	-	9
6.	Аксессуары, оборудование ваннных комнат.	12	1	1	-	10
	<b>ВСЕГО:</b>	68	6	4	-	58
	Зачет	4				
	<b>ИТОГО:</b>	72				

#### 4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1.	Основы организации аксессуарного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства.	Культура, бытовые особенности и традиции гостеприимства в разных странах. Значение аксессуар для гостиничного бизнеса. Классификация аксессуар. Индивидуальный подход к подбору аксессуаров в гостиницах.
2.	Стандарты качества в средствах размещения.	Стандарт как критерий качества. Внутренние технологические стандарты предприятия. Корпоративные стандарты отелей. Стандарт сервиса. Стандарт контроля качества.
3.	Стандарт персонала отеля.	Стандартные требования к персоналу отеля. Стандарт работы по должности. Стандарт оценки качества работы персонала.
4.	Требования к бельевому хозяйству.	Организационная структура бельевого хозяйства. Постельные принадлежности: размер, классификация, маркировка. Требования к постельному белью в отелях.
5.	Требования к оформлению интерьера номерного фонда в гостинице.	Подбор цветовой гаммы в оформлении интерьера конкретных помещений гостиницы. Составление схемы расстановки мебели с учетом стиля гостиницы и функционального назначения помещения. Характеристика текстильных материалов в интерьере гостиниц.
6.	Аксессуары, оборудование ваннных комнат.	Оборудование ванной комнаты. Аксессуары ванной комнаты: требования, классификация, правила раскладки.



#### 4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1.	Основы организации аксессуарного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства.	<i>Содержание занятия:</i> изучение сущности, содержания аксессуарного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства. 1. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач».
2.	Стандарты качества в средствах размещения.	<i>Содержание занятия:</i> изучение стандартов качества в средствах размещения. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач»; ОС № 3 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе».
3.	Требования к бельевому хозяйству.	<i>Содержание занятия:</i> изучение требований к бельевому хозяйству. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач»; ОС № 3 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе».
4.	Аксессуары, оборудование ванных комнат.	<i>Содержание занятия:</i> изучение что такое аксессуары? Оборудование ванных комнат. 1. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач»

#### 4.1.3 Лабораторные занятия (не предусмотрены планом)

#### 4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1.	Основы организации аксессуарного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
2.	Стандарты качества в средствах размещения.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
3.	Стандарт персонала отеля.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы

		по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
4.	Требования к бельевому хозяйству.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
5.	Требования к оформлению интерьера номерного фонда в гостинице.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
6.	Аксессуары, оборудование ванных комнат.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.

#### 4.1.5 Интерактивные формы занятий

Занятия в интерактивной форме учебным планом не предусмотрены

### 4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

#### 4.2.1 Литература

1. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства. Учебное пособие. - М.: Дашков и К, Саратов: Альтэк, 2015. – 272 с.
2. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 120 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/968928>
3. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/97791.html>
4. Прончева, О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. — ISBN 978-5-93252-

351-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75021.html>

5. Сервис: термины и понятия : словарь / под ред. О.Я. Гойхмана. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 239 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014474-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1167070>

#### 4.2.2 Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

№ п/п	Наименование СПБД
1	ЭБС «IPR-books» - <a href="http://www.iprbookshop.ru">http://www.iprbookshop.ru</a>
2	БС «Университетская библиотека онлайн» – это электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам учебной и научной литературы по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств - <a href="https://biblioclub.ru">https://biblioclub.ru</a> .
Наименование ИИС	
1	Справочная правовая система «Консультант Плюс» - <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> ;
2	Справочная правовая система «Гарант» - <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a> ;

#### 4.2.3 Нормативные документы (при наличии)

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"[Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)

2. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"[Электронный ресурс] : - Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)

3. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)

#### 4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Таблица 5 – Интернет-ресурсы и электронные информационные источники

№ п/п	Наименование интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1	Журнал "Отель" <a href="http://hotelline.ru/hotel_subscribe.php">http://hotelline.ru/hotel_subscribe.php</a>
2	Портал про гостиничный бизнес <a href="http://prohotel.ru/">http://prohotel.ru/</a>
3	Отельер и ресторатор <a href="http://otelier-restorator.com/">http://otelier-restorator.com/</a>
4	Новости гостиничного бизнеса <a href="http://www.hospitality.ru/01.01.01.01/news.aspx">http://www.hospitality.ru/01.01.01.01/news.aspx</a>
5	Сенин В. С., Денисенко А. В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения. Учебное пособие [Электронный ресурс] / В. С. Сенин, А. В. Денисенко. - М.: Финансы и статистика, 2007. - 140 с. - Режим доступа: <a href="http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=124142">http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=124142</a>
6	Проектирование гостиниц бизнес-класса. Учебное пособие [Электронный ресурс] / В. Л. Пастушенко. - Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, 2009. - 94 с. - Режим доступа: <a href="http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=143488">http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=143488</a>

7	Лихолетов В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания. Учебное пособие [Электронный ресурс] / В. В. Лихолетов. - СПб: ИЦ "Интермедия", 2012. - 219 с. - Режим доступа: <a href="http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=93294">http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=93294</a>
---	---

### 4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разработаны оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (зачет):

1. Требования, предъявляемые к кандидатам для работы в гостинице?
2. Что собой представляет стандарт персонала?
3. В чем заключается стандарт поведения персонала отеля?
4. Перечислите основные правила поведения персонала гостиницы.
5. Что запрещается делать персоналу отеля?
6. Что представляет собой стандарт работы по должности?
7. Основы организации аксессуарного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства.
8. Значение культуры разных стран в мире для гостиничной индустрии.
9. Бытовые особенности в разных странах.
10. Традиции гостеприимства в разных странах.
11. Значение аксессуара для гостиничного бизнеса.
12. Классификация аксессуара.
13. Индивидуальный подход к подбору аксессуаров в гостиницах.
14. Стандарты качества в средствах размещения.
15. Стандарт как критерий качества.
16. Внутренние технологические стандарты предприятия.
17. Корпоративные стандарты отелей.
18. Стандарт сервиса.
19. Стандарт контроля качества.
20. Стандарт персонала отеля.
21. Стандартные требования к персоналу отеля.
22. Стандарт работы по должности.
23. Стандарт оценки качества работы персонала.
24. Требования к бельевому хозяйству.
25. Организационная структура бельевого хозяйства.
26. Постельные принадлежности: размер, классификация, маркировка.
27. Требования к постельному белью в отелях.
28. Требования к оформлению интерьера номерного фонда в гостинице.
29. Подбор цветовой гаммы в оформлении интерьера конкретных помещений гостиницы.
30. Составление схемы расстановки мебели с учетом стиля гостиницы и функционального назначения помещения.
31. Характеристика текстильных материалов в интерьере гостиниц.
32. Виды услуг, оказываемых в гостинице.
33. Особенности предоставления платных дополнительных услуг.
34. Специфика и требования к предоставлению вспомогательных услуг.
35. Умение отличать и классифицировать дополнительные и вспомогательные услуги в

- зависимости от контингента туристов.  
36. Коммунально-бытовые услуги.  
37. Бюро обслуживания (сервис-бюро).  
38. Обслуживание VIP-персон.  
39. Оборудование ванной комнаты.  
40. Требования к аксессуарам в ванной комнате.

## **5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины**

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

#### **Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям**

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные понятия и категории по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

#### **Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников**

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

#### **Методические рекомендации по подготовке к зачету**

При подготовке к зачету следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы и темы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На зачете студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на зачете студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент затрудняется с самостоятельным изложением материала, то преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эту тему исчерпывают тему, оценка за ответ снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

## **5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине**

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания курсовой работы, проекта, реферата;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы, проекта.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются (указать при наличии ниже перечисленных пунктов):

- наличие помещения для СРС;
  - обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
  - наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС и т.п.;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы (например, методические указания по выполнению курсовых проектов, работ, РГР, контрольных работ, сборники тестовых заданий, сборники задач по дисциплине).

Дисциплина обеспечена учебно-методической литературой в объеме, достаточном для проведения всех предусмотренных видов учебных занятий.

Каждый обучающийся по дисциплине обеспечен учебно-методической литературой.

## **5.3 Особенности преподавания дисциплины**

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение

консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

#### **5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

При обучении дисциплине используется следующее материально-техническое обеспечение:

1. Аудитории для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенды, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС филиала.

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№ п/п	Перечень ПО
1	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level
2	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level
3	Kaspersky Endpoint Security
4	Программа EхаHotel
5	АСУ гостиницей «Эдельвейс»
6	ПО Корс-Софт «Мини-Отель Плюс»
7	ПО Корс-Софт «Мини-Кулинария»

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС филиала СГУ в г. Анапе.

#### **5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с

преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.



**Приложение к рабочей программе дисциплины  
Б1.В.ДВ.02.01 Аксессуарный сервис в индустрии гостеприимства**

<b>Шифр и направление подготовки</b>	<u>43.03.03 «Гостиничное дело»</u>
<b>Квалификация (степень) выпускника</b>	<u>Бакалавр</u>
<b>Профиль подготовки бакалавра</b>	<u>«Гостиничная деятельность»</u>

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины

**Б1.В.ДВ.02.01 Аксессуарный сервис в индустрии гостеприимства**

*наименование дисциплины по учебному плану*

Дисциплина части формируемой участниками образовательных отношений,

дисциплина по выбору

статус дисциплины – дисциплина обязательной части учебного плана

Заочная форма обучения

форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	2/72
Цель изучения дисциплины	Формировать готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	Основы организации аксессуарного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства. Стандарты качества в средствах размещения. Стандарт персонала отеля. Требования к бельевому хозяйству. Требования к оформлению интерьера номерного фонда в гостинице. Аксессуары, оборудование ванных комнат.
Формируемые компетенции (коды)	ПКУВ-2, ПКУВ-4
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ПКУВ-2.1. Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений ПКУВ-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса ПКРВ-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей ПКУВ-4.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности подразделений организации индустрии гостеприимства ПКУВ-4.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства ПКУВ-4.3 Определяет выявление проблем в системе координации подразделений организации индустрии гостеприимства

Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	<p>Б1.В.02 Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях</p> <p>Б1.В.04 Организация питания в гостиничных комплексах</p> <p>Б1.В.06 Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе</p> <p>Б1.В.08 Организация гостиничного дела</p> <p>Б1.В.10 Технологии гостиничной деятельности</p> <p>Б1.В.11 Основы делового этикета в индустрии гостеприимства</p> <p>Б1.В.12 Основы международного протокола</p> <p>Б1.В.ДВ.02.02 Маркетинг гостиничных услуг</p> <p>Б1.В.ДВ.06.01 Реклама и PR в индустрии гостеприимства</p> <p>Б1.В.ДВ.06.02 Имиджелогия</p> <p>Б1.В.ДВ.08.01 Организация барного дела</p> <p>Б1.В.ДВ.08.02 Организация ресторанного дела</p> <p>Б1.В.06 Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе</p> <p>Б1.В.09 Планирование производственно-технологической деятельности средств размещения</p> <p>Б1.В.14 Прикладные методы исследовательской деятельности</p> <p>Б1.В.ДВ.02.02 Маркетинг гостиничных услуг</p> <p>Б1.В.ДВ.05.01 Технология и организация СПА и Велнес услуг в гостиничных комплексах</p> <p>Б1.В.ДВ.05.02 Технология и организация лечебно-оздоровительного туризма</p> <p>Б1.В.ДВ.06.01 Реклама и PR в индустрии гостеприимства</p> <p>Б1.В.ДВ.06.02 Имиджелогия</p>
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультации
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)	Зачет