

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ  
ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

## ***ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ***

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Направление 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность Гостиничная деятельность  
Уровень квалификации выпускника бакалавр

Форма обучения (*очная*)

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2020

*Название дисциплины (модуля)* Основы профессиональной деятельности

*Рабочая программа дисциплины (модуля)*

*Составитель(и):*

*Ученая степень, звание, должность,*

*к.э.н. доцент Ключевская И.С.*

*к.и.н., доцент, Н.Г.Можяева*

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 1 от 31.08.2020

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

### **1. Пояснительная записка**

- 1.1 Цель и задачи дисциплины (*модуля*)
- 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (*модулю*), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
- 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

### **2. Структура дисциплины (*модуля*)**

### **3. Содержание дисциплины (*модуля*)**

### **4. Образовательные технологии**

### **5. Оценка планируемых результатов обучения**

- 5.1. Система оценивания
- 5.2. Критерии выставления оценок
- 5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (*модулю*)

### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

- 6.1. Список источников и литературы
- 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (*модуля*)**

### **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

### **9. Методические материалы**

- 9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий
- 9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ
- 9.3. Иные материалы

## **Приложения**

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля)- подготовить студента для осуществления в основной деятельности , соответствующих профессиональных компетенций по курсу.

Задачи дисциплины (модуля) :

- раскрытие сущности дисциплины для выполнения компетенций в избранной профессиональной сфере. ;
- приобретение навыков, необходимых для управления персоналом в средствах размещения;
- изучение особенностей взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в избранной профессиональной сфере;
- выявление способности контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов)гостиничного комплекса.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-9	способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг	Знать: основные структурные подразделения гостиничного комплекса, используемые ими ресурсы, основные условия принятия решений Уметь: управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Владеть навыками осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами
ПК-10	- готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	Знать: основные структурные подразделения гостиничного комплекса, используемые ими ресурсы, основные условия принятия решений Уметь: управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Владеть навыками осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

ПК-11	- готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей	<p><i>Знать</i> - основы процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; – приемы и методы сбора, хранения и обработки информации</p> <p><i>Уметь</i> - предоставлять услуги, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; – использовать приемы и методы сбора, хранения и обработки информации.</p> <p><i>владеть</i> навыками предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; – приемами и методами сбора, хранения и обработки информации.</p>
-------	---	--

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «Основы профессиональной деятельности» Б1.В.ДВ.05.03 относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (*модуля*) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Человек и его потребности, Организация гостиничного дела, Введение в гостиничное дело. В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Маркетинг гостиничного предприятия, Сервисная деятельность, Гостиничный менеджмент, Проектирование гостиничной деятельности и др.

## 2. Структура дисциплины (модуля)

### Структура дисциплины (модуля) для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2.е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 28 ч., самостоятельная работа обучающихся, 44 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Се ме ст р	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации ( <i>по семестрам</i> )
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятель-	
			Лек ции	Се ми нар	Прак тиче ские занят ия	Лабора тор ные занят ия			
1	Раздел 1 Государственное регулирование профессиональной деятельности в сфере индустрии гостеприимства	4	2	2				8	Проверка индивидуальных сообщений – рабочей тетради, опрос.
2	Раздел 2 Организационные отношения в сфере профессиональной деятельности.	4	2	4				8	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.
3	Раздел 3 Нормативные требования к профессиональной деятельности..	4	2	4				10	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.Контрольна я работа
4	Раздел 4 Документальное обеспечение кадровой деятельности	4	2	4				10	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.
5	Раздел 5 Документационное обеспечение управления гостиничной деятельности	4	2	4				8	Проверка рабочей тетради, опрос, обсуждение докладов.Тестиров ание
	зачет								Опрос по билетам
	Итого		10	18				44	

### Структура дисциплины для очной формы обучения (2018 год набора)

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з. е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 42 ч., самостоятельная работа обучающихся 66 ч.,

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Се ме ст р	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации ( <i>по семестрам</i> )
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятель-	
			Лек ции	Се ми нар	Прак тиче ские занят ия	Лабора тор ные занят ия			
1	Раздел 1 Государственное регулирование профессиональной деятельности в сфере индустрии гостеприимства	4	2	4				12	Проверка индивидуальных сообщений – рабочей тетради, опрос.
2	Раздел 2 Организационные отношения в сфере профессиональной деятельности.	4	2	6				14	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.
3	Раздел 3 Нормативные требования к профессиональной деятельности..	4	4	6				14	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.Контрольна я работа
4	Раздел 4 Документальное обеспечение кадровой деятельности	4	2	6				14	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.
5	Раздел 5 Документационное обеспечение управления гостиничной деятельности	4	4	6				12	Проверка рабочей тетради, опрос, обсуждение докладов.Тестиров ание
	зачет с оценкой								Опрос по билетам
	Итого		14	28				66	

### 3. Содержание дисциплины (модуля)

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Государственное регулирование профессиональной деятельности в сфере индустрии гостеприимства	Законодательные акты, нормативные правовые документы, классификаторы, региональные и национальные стандарты.
2	Организационные отношения в сфере профессиональной деятельности	Понятие организации. Структура. Функции и иерархия. . Организационный процесс как взаимодействие полномочий. Проблемы централизации и децентрализации. Взаимосвязь кадровой политики и философии предприятия. Анализ кадрового потенциала. Понятие об этике делового общения..
3	Документальное обеспечение кадровой деятельности.	Оформление документации по личному составу: прием на работу, перевод на другую работу, предоставление отпуска, поощрения, оформление дисциплинарных взысканий, прекращение трудового договора. Общие требования к оформлению трудовых книжек.
4	Нормативные требования к профессиональной деятельности.	Профессиональная трудовая деятельность службы приема и размещения, службы номерного фонда. Профессиональная трудовая деятельность в службе питания. Единый тарифно-квалификационный справочника работ и профессий рабочих .Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих Профессиональные стандарты.
5	Управление документами в сфере индустрии гостеприимства.	Политика управления документами . Проектирование и внедрение системы управления документами .Процессы управления документами и контроль Корпоративный документооборот. Организационно-распорядительная документация. Договорная документация. Претензионно- исковая документация.

#### 4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1.	Государственное регулирование профессиональной деятельности в сфере индустрии гостеприимства	Лекция 1.  Семинар 1.  Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты



2	Организационные отношения в сфере профессиональной деятельности	Лекция 2. Семинар 2. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
3	Документальное обеспечение кадровой деятельности.	Лекция 3. Семинар 3.  Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Контрольная работа  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
4	Нормативные требования к профессиональной деятельности.	Лекция 4. Семинар 4.  Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5	Управление документами в сфере индустрии гостеприимства.	Лекция 5. Семинар 5.  Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада. тестирование  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

## 5 Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	25 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- выступление с докладом	5 баллов	15 баллов
- тестирование	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)		40 баллов
<b>Итого за семестр (дисциплину)</b> Зачёт		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала	Шкала ECTS
--------------------	--------------------	------------

95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX

## 5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (*модулю*)

#### **Примерный перечень вопросов, выносимых на зачет**

1. Законодательные акты в сфере индустрии гостеприимства.
2. Нормативные правовые документы в сфере индустрии гостеприимства.
3. Межправительственные стандарты в сфере индустрии гостеприимства.
4. Национальные стандарты в сфере индустрии гостеприимства.
5. Классификаторы.
6. Структура, функции и иерархия в организациях средств размещения.
7. Административно-управленческий аппарат.
8. Проблемы централизации и децентрализации административно-управленческой деятельности.
9. Методы руководства
10. Социальная среда и мотивация труда.
11. Качества администратора и требования к нему.
12. Понятие об этике делового общения.
13. Оформление документации по личному составу.
14. Документы о приеме на работу.
15. Документы о переводе.
16. Документы о предоставлении отпуска.
17. Документы о поощрении.
18. Документы о дисциплинарных взысканиях.
19. Документы о прекращении договора.

20. Профессиональная трудовая деятельность службы приема и размещения, службы номерного фонда
21. . Профессиональная трудовая деятельность в службе питания.
22. Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих.
23. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих
24. Профессиональные стандарты в сфере гостиничного дела.
25. Политика управления документами .
26. Требования к управлению документами..
27. Проектирование и внедрение системы управления документами
28. .Процессы управления документами и контроль
29. Корпоративный документооборот.
30. Организационно-распорядительная документация.
31. Договорная документация.
32. Претензионно- искивая документация.
33. Типология средств размещения
34. Функциональное назначение гостиницы: транзитные и целевые гостиницы.
35. Процедура аттестации гостиничного предприятия в Российской Федерации.
36. Классификация гостиничных номеров в Российской Федерации.
37. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
38. Международные гостиничные правила.
39. Правила сертификации, стандартизации и лицензирования гостиничных услуг в Российской Федерации.

#### **Примерная тематика контрольных работ**

1. Основные показатели гостиничных предприятий РФ.
2. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии.
3. Независимые гостиницы.
4. Крупнейшие международные гостиничные цепи.
5. Международные гостиничные цепи в России.
6. Объединение отелей в цепи на условиях франчайзинга.
7. Законодательные основы гостиничного хозяйства.
8. Гостиничные ассоциации.
9. Международная гостиничная конвенция.
10. Международные гостиничные правила.
11. Кодекс отношений между гостиницами и турагенствами.
12. Основные виды гостиничных услуг.
13. Модели организации гостиничного бизнеса.
14. Основные разновидности гостиниц.
15. Система управления гостиничным хозяйством.
16. Роль персонала и способы его мотивации в гостиничном хозяйстве.
17. Организационная структура гостиничного хозяйства.
18. Подбор и подготовка гостиничного персонала.
19. Внутриорганизационные нормативные документы гостиничного хозяйства.
20. Функциональные особенности работников гостиницы.
21. Правила и стандарты общения персонала с клиентами.
22. Способы привлечения потенциальных клиентов.
23. Анализ качества обслуживания в гостиничном хозяйстве.
24. Психология обслуживания в гостиничном хозяйстве.
25. Структура должностных инструкций в гостиничном хозяйстве

**Образцы тестов для проведения зачета и промежуточной аттестации по  
итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы  
обучающегося**

**1. Коллективное средство размещения – это:**

- 1) любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении, число номеров, которое в нем имеется не превышает определенный минимум;
- 2) средство размещения с количеством номеров не ниже установленного, предоставляющее размещение, включая ночевку, для больших групп (коллективов) туристов;
- 3) средство размещения, принадлежащее обществу (коллективу) собственников, имеющее количество номеров не ниже установленного законодательством, управляемое на коллегиальной основе и обслуживающее, в основном, индивидуальных туристов (включая ночевки).

**2. Какой системы классификации гостиниц не существует:**

- 1) ключей;
- 2) букв;
- 3) цифр.

**3. Апартаменты это:**

- 1) гостиницы, имеющие в своем составе отдельные домики с удобствами на достаточно высоком уровне, рассчитанные на одну семью и предлагаемые достаточно богатым туристам;
- 2) гостиницы с номерами квартирного типа для длительного проживания с доступными ценами, зависящими от времени проживания;
- 3) гостиницы, имеющие прекрасно оформленные апартаменты, рассчитанные на очень богатых туристов.

**4. Франчайзинг – это:**

- 1) метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью и предоставляет «защищенное в законном порядке право заниматься определенной предпринимательской деятельностью, а так же помощь в организации этой деятельности, обучении, реализации и управлении за вознаграждение от франчайзополучателя»;
- 2) метод предпринимательской деятельности, позволяющий франшизополучателю принимать непосредственное участие в управлении фирмой франшизодателя для обеспечения проведения единой скоординированной политики на рынке средств размещения;
- 3) метод предпринимательской деятельности, препятствующий монополизации рынка предприятий и средств размещения за рубежом.

**5. Контракт на управление, как правило, заключается между:**

- 1) владельцами предприятия размещения и сертифицированным менеджером, специализирующимся на управлении гостиничным предприятием;
- 2) заключается между владельцем предприятия и компанией, которая занимается профессиональным управлением гостиницами на данном сегменте рынка;
- 3) туроператором и владельцами предприятия размещения, заключившими с принципалом договор на долгосрочную аренду ресурсов гостиницы.

**6. Система владения отдыхом (таймшер) это:**

- 1) временное использование клубного или аналогичного средства размещения без права продления срока аренды;

2) долгосрочная аренда клубных средств размещения с правом пользования ими в течении определённого времени;

3) система, позволяющая туристу долговременную аренду средства размещения по согласованию как с руководством предприятия размещения так и с туроператором, причем период аренды не должен иметь перерывов (времени, когда номер не занят туристом) в течение всего срока действия договора.

**7. Наибольшее количество номерного фонда располагает:**

1) Северная Америка;

2) Северная африка;

3) Европа.

**8. Сколько гостиниц функционировало в Москве в 1910 году:**

1) гостиниц в Москве не было;

2) 13;

3) 228.

4) 439

**9. Какой электронной системы бронирования нет:**

1) GALILEO;

2) RESERV;

3) Worldspan.

**10. Меню «а ля карт» предполагает:**

1) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню;

2) принцип смены блюд в период проживания туриста в данном средстве размещения;

3) оплату туристом питания за весь период турпоездки по установленному меню.

**11. Одно из главных преимуществ обслуживания по принципу "Шведский стол" состоит в:**

1) самообслуживании;

2) единой цене;

3) минимизации отходов.

**12. Ресторан, в отличие от бара и кафе осуществляет:**

1) изготовление и реализация разнообразного ассортимента блюд, изделий и напитков в ограниченном ассортименте и, с учетом специализации - создание условий для их потребления;

2) изготовление и реализация широкого ассортимента смешанных, крепких алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных напитков, закусок, десертов, мучных кондитерских и булочных изделий, покупных товаров, а также создание условий для их потребления у барной стойки или в зале;

3) изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления всех основных групп из различных продуктов и вино-водочных изделий. Услуги оказываются квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга.

**13. Самый крупный гостиничный консорциум в мире это:**

1) Аккор;

2) Бест Вестерн Интернэшнл;

3) Регент.

**14. Клиент гостиницы это:**

1) неотъемлемая часть гостиничного продукта и его потребитель;

2) потребитель гостиничного продукта, способный сопоставить гостиничный продукт предлагавшийся ему турфирмой с фактическим положением;

3) ни то, ни другое.

**15. Кто, как правило, работает в службе обслуживания гостиницы:**

- 1) портье;
- 2) подносчик багажа;
- 3) горничная.

**16. Гостиничные цепи чаще строятся по принципу ассоциаций в:**

- 1) Европе;
- 2) Америке;
- 3) Азии.

**17. Документ, на основе которого чаще всего строится работа гостиницы:**

- 1) Устав;
- 2) Положение о работе гостиницы и ее функциональных служб;
- 3) Генеральная инструкция по эксплуатации гостиницы.

**18. В какой гостинице двухместных номеров будет больше?**

1. Бизнес гостиница в центре города.
2. Молодежная гостиница.
3. Курортная гостиница.

**19. Срок пребывания гостя в отеле измеряется**

1. Сутками.
2. Днями.
3. Ночами.

**20. Определите категорию номера, отвечающего следующим**

**требованиям:** однокомнатный номер площадью не менее 25 м.кв., рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета

1. Люкс
2. Апартаменты.
3. Студия.

**21. Чем отличаются номера первой и второй категорий?**

1. Количеством комнат.
2. Площадью комнат.
3. Наличием полного санузла.

**22. Какой вид организационной структуры наиболее часто встречается на предприятиях гостиничного бизнеса?**

1. Линейная.
2. Матричная.
3. Линейно-функциональная.

**23. Стратегический альянс между гостиничными предприятиями имеют своей целью**

1. Объединение капиталов.
2. Монополизацию рынка.
3. Достижение общих стратегических целей.

**24. Для независимых гостиниц альтернативой вступления в гостиничную цепь может стать**

1. Франчайзинговый договор.
2. Вступление в консорциум.
3. Вступление в гостиничную ассоциацию.

**25. Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?**

1. Ориентации на жалобы клиентов.
2. Ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.
3. Периодических инспекционных проверок.



**26. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право**

1. На часть доходов других членов цепи.
2. На определенную сумму для развития бизнеса.
3. На использование товарной марки и стандартов обслуживания.

**27. Должности занимающиеся расчётами с клиентами:**

1. администратор
2. консьерж
3. кассир
4. оператор телефонной связи

**28. Сколько экземпляров счёта оформляется при предварительной оплате**

1. один
2. два
3. три
4. четыре

**29. Сколько экземпляров счёта оформляется при выезде гостя**

1. три
2. два
3. один
4. четыре

**30. Какая форма строгой отчётности заполняется при досрочном выезде гостя предварительно оплатившего проживание**

1. 5-Г
2. 3-Г
3. 7-Г
4. 8-Г

**31. Заезд клиента в гостиницу 19.05 в 07 ч 00 мин, стоимость номера 5000 рублей.**

**Выезд 19.05 в 16 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:**

- 1) 2500
- 2) 3000
- 3) 4500
- 4) 5000

**32. Заезд клиента в гостиницу 21.06 в 05 ч 00 мин стоимость номера 3000 руб.**

**Выезд 24.06 в 22 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:**

- 1) 13500
- 2) 9000
- 3) 10500
- 4) 12000

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1. Список источников и литературы**

1. Российская Федерация. Законы. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» /СЗ РФ.1996.№3. Ст.140.
2. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» \ СЗ РФ. 1997, № 18. ст.2153. (в ред. 2016 г.)
- 3.Российская Федерация. Гражданский кодекс Российской Федерации: части первая, вторая, четвертая /СЗРФ. 1994. № 32. Ст. 3301; СЗ РФ. 1996. М 5, Ст. 410; СЗ РФ, 2001. № 49. Ст. 4552; СЗ РФ 2006. № 52 (ч. 1). Ст. 5496

- 4 Российская Федерация. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»
- 5 Российская Федерация. Трудовой кодекс Российской Федерации, М., 2016
- 6 Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. – М.: Инфра-М, 2014.
- 7 ГОСТ Р 52294 2004. Информационная технология. Управление организацией. Электронный регламент административной и служебной деятельности. Основные положения. М., 2005 Дата последнего изменения 12.09.2018.М.: Стандартинформ, 2007
- 8 ГОСТ Р ИСО 15489 1 — Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу.
- 9 Управление документами. Общие требования. М.: Стандартинформ, 2007

### **Литература Основная**

1. Можаяева Н. Г., Рыбачек Г.В. Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : Учебник. - Москва: Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 336 с. - ISBN 978-5-91134-828-1.

#### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

- 1 Гарант. Информационно-правовой портал.- [Электронный ресурс].- режим доступа: <http://www.garant.ru>
- 2 Министерство культуры Российской Федерации. Официальный сайт.- [Электронный ресурс].- режим доступа: <http://mkrf.ru/>
- 3 Центр компетенции по вопросам обеспечения документационного управления и архивного дела ([www.edou.ru](http://www.edou.ru)).
- 4 Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения (одобрена коллегией Главархива СССР 27.04.1988, Приказ Главархива СССР от 25.05.1988 № 33) (<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=94185>).
- 5 ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения (утв. Приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1185-ст) (<http://www.edou.ru/enc/docs/detail.php?ID=27653>).
- 6 ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст) (<http://docs.cntd.ru/document/1200142871>).

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» (biblio-online.ru), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007

Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.

Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014

Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005

MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark

Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная

Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

## **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
  - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
  - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
  - в печатной форме увеличенным шрифтом;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
  - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
  - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
  - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
  - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
  - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
  - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### **9.1. Планы семинарских занятий.**

**Тема 1(2 ч) Государственное регулирование профессиональной деятельности в сфере индустрии гостеприимства**

Вопросы для обсуждения:

1. Российские законодательные акты.
2. Нормативные правовые акты в сфере индустрии гостеприимства.
3. Региональные стандарты.
4. Национальные стандарты.
5. Профессиональные стандарты.

Литература

1. Можаяева Н. Г., Рыбачек Г.В. Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : Учебник. - Москва: Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 336 с. - ISBN 978-5-91134-828-1.

2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Гарант. Информационно-правовой портал.- [Электронный ресурс].- режим доступа: <http://www.garant.ru>

**Тема 2(4 ч.) Организационные отношения в сфере профессиональной деятельности**

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие организации: структура., функции и иерархия.
2. Организационный процесс как взаимодействие полномочий.
3. Проблемы централизации и децентрализации власти
4. Взаимосвязь кадровой политики и философии предприятия.
5. Кадровый потенциал
6. Этика делового общения..

Литература

1. Можаяева Н. Г., Рыбачек Г.В. Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : Учебник. - Москва: Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 336 с. - ISBN 978-5-91134-828-1.

2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Гарант. Информационно-правовой портал.- [Электронный ресурс].- режим доступа: <http://www.garant.ru>

**Тема 3(4 ч.) Документальное обеспечение кадровой деятельности.**

Вопросы для обсуждения:

1. Оформление документации по личному составу.
2. Работа с трудовыми книжками.

Литература

1. Можаяева Н. Г., Рыбачек Г.В. Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : Учебник. - Москва: Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 336 с. - ISBN 978-5-91134-828-1.

2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Гарант. Информационно-правовой портал.- [Электронный ресурс].- режим доступа: <http://www.garant.ru>

**Тема 4 (4 ч.) Нормативные требования к профессиональной деятельности.**

Вопросы для обсуждения:

1. Национальные стандарты.
2. Квалификационные справочники.
3. Профессиональные стандарты.

Литература

1. Можаяева Н. Г., Рыбачек Г.В. Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : Учебник. - Москва: Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 336 с. - ISBN 978-5-91134-828-1.

2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Гарант. Информационно-правовой портал.- [Электронный ресурс].- режим доступа:

<http://www.garant.ru>

**Тема 5 (4 ч.) Управление документами в сфере индустрии гостеприимства.**

Вопросы для обсуждения:

1. Корпоративный документооборот.
2. Организационно-распорядительная документация.
3. Договорные отношения с поставщиками услуг. Претензии.

Литература

1. Можаяева Н. Г., Рыбачек Г.В. Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : Учебник. - Москва: Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 336 с. - ISBN 978-5-91134-828-1.

2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Гарант. Информационно-правовой портал.- [Электронный ресурс].- режим доступа:

<http://www.garant.ru>

*Приложение 1*

**АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина «Основы профессиональной деятельности» реализуется на факультете истории, политологии и права кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства

Цель дисциплины (*модуля*): подготовить студента для осуществления в основной деятельности, соответствующих профессиональных компетенций по курсу..

Задачи :

- раскрытие сущности дисциплины для выполнения компетенций в избранной профессиональной сфере. ;
- приобретение навыков, необходимых для управления персоналом в средствах размещения;
- изучение особенностей взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в избранной профессиональной сфере;
- выявление способности контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

**ПК-9** способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг

**ПК-10** - готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

**ПК-11** - готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: основные структурные подразделения гостиничного комплекса, используемые ими ресурсы, основные условия принятия решений

- основы процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; – приемы и методы сбора, хранения и обработки информации

Уметь: управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса -предоставлять услуги, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; – использовать приемы и методы сбора, хранения и обработки информации.

Владеть навыками осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

-навыками предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; – приемами и методами сбора, хранения и обработки информации.

По дисциплине (*модулю*) предусмотрена промежуточная аттестация в форме **зачета**

Общая трудоемкость освоения дисциплины (*модуля*) составляет **2 зачетных единицы 72ч**

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей,

Туризма и гостеприимства

№1 от 31.08.2020

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ**

в рабочей программе (*модуле*) дисциплины

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ**

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	29.06.2017 г.	<b>10</b>
2	Приложение №2	26.06.2018 г.	<b>11</b>
3	Приложение №3	31.08.2020 г.	<b>1</b>



**Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочных систем (ИСС) (2017 г.)**

**1. Перечень ПО**

*Таблица 1*

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 19 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное

*\* Оставить используемое ПО в рамках учебной дисциплины*

**2. Перечень БД и ИСС**

*Таблица 2*

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Журналы Oxford University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант



**Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочных систем (ИСС) (2018 г.)**

**1. Перечень ПО**

*Таблица 1*

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное

*\* Оставить используемое ПО в рамках учебной дисциплины*

**2. Перечень БД и ИСС**

*Таблица 2*

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis Электронные издания издательства Springer
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

### 1. Образовательные технологии (к п.4 на 2020 г.)

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

### 2. Перечень БД и ИСС (к п. 6.2 на 2020 г.)

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

### 3. Состав программного обеспечения (ПО) (к п. 7 на 2020 г.)

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное

3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное