

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca164840368c0a1509a8f105f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена

18.11.2019 г.

18.11.2019 г.

протокол № 4

Зав. кафедрой Ергунова О.Т.

Утверждена

Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования

15 января 2020 г.

протокол № 5

Председатель

Карх Д.А.

(подпись)



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Организация гостиничного обслуживания в событийном сервисе
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Профиль	ИВЕНТ-сервис
Форма обучения	очная
Год набора	2020

Разработана:  
Доцент, к.п.н.  
Радыгина Евгения Геннадьевна

Екатеринбург  
2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>3</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>4</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>8</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>9</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>10</b>



Семестр 3		144				
Тема 1.	Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах	18	2		2	14
Тема 2.	Взаимодействие гостиниц с организаторами событийных мероприятий	22	2		6	14
Тема 3.	Прием и размещение участников событийных мероприятий	26	4		8	14
Тема 4.	Организация деловых мероприятий в гостиницах	26	4		8	14
Тема 5.	Организация развлекательных мероприятий в гостиницах	26	4		8	14
Тема 6.	Организация питания участников событийных мероприятий в гостиницах	26	4		8	14

### **6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
<b>Текущий контроль (Приложение 4)</b>			
Тема 1-4	Кейс (приложение 4)	Конкретные задачи на закрепление материала, практическое применение полученных по дисциплине знаний	5 баллов
Тема 5-6	Доклад, сообщение (приложение 4)	Защита доклада по технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице	5 баллов
Тема 1-5	Тест (приложение 4)	Тест из 25 вопросов	5 баллов
<b>Промежуточный контроль (Приложение 5)</b>			
3 семестр (Эк)	Экзаменационные билеты (приложение 5)	Билеты из 3 вопросов: 1) теоретический вопрос, 2) практический вопрос, 3) решение мини-кейса (ситуационной задачи)	5 баллов

## **ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ**

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

Тема 1. Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах  
Особенности сферы услуг. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие.

Тема 2. Взаимодействие гостиниц с организаторами событийных мероприятий Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц - залов.
Тема 3. Прием и размещение участников событийных мероприятий Организация работы службы приема и размещения в гостинице. Требования к номерам гостиниц различных категорий.
Тема 4. Организация деловых мероприятий в гостиницах Классификация деловых мероприятий. Особенности их подготовки и проведения в гостиницах.
Тема 5. Организация развлекательных мероприятий в гостиницах Порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах.
Тема 6. Организация питания участников событийных мероприятий в гостиницах Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия.

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах Проектирование дополнительных услуг отеля. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти в процессе организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг
Тема 2. Взаимодействие гостиниц с организаторами событийных мероприятий Организационные основы проведения событийных мероприятий. Развитие средств размещения специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов. Особенности организации событийных мероприятий в гостиницах.
Тема 3. Прием и размещение участников событийных мероприятий Технология приема и размещения гостей.
Тема 4. Организация деловых мероприятий в гостиницах Требования к деловым мероприятиям.
Тема 5. Организация развлекательных мероприятий в гостиницах Требования, предъявляемые к консьержам. Основные функции, выполняемые консьержами. Требования, предъявляемые к батлерам (дворецким). Разработка экскурсионной программы в соответствии с предпочтениями гостей отеля.
Тема 6. Организация питания участников событийных мероприятий в гостиницах Классификации услуг питания и специальные формы обслуживания.

## 7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах Стандарты обслуживания в гостиничных предприятиях, обязательных при оказании дополнительных услуг
Тема 2. Взаимодействие гостиниц с организаторами событийных мероприятий Применение форм отчетных (платежных) документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг
Тема 3. Прием и размещение участников событийных мероприятий Оценка соответствия услуги требованиям и ожиданиям гостей.
Тема 4. Организация деловых мероприятий в гостиницах Изучение и проработка лекционного материала.
Тема 5. Организация развлекательных мероприятий в гостиницах Проектирование объема и ассортимента развлекательных услуг для участников событийных мероприятий.
Тема 6. Организация питания участников событийных мероприятий в гостиницах Особенности организации предприятий питания в гостиничной индустрии.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Не предусмотрены

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Можяева Н. Г., Камшечко М. В.. Индустрия гостеприимства. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», 43.03.01 «Сервис», 43.03.02 «Туризм» (квалификация (степень) «бакалавр»). - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 120 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1006202>
2. Семеркова Л.Н., Белякова В.А.. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 320 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1023718znanium.com>
3. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В.. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебник. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 320 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1023718>

### **Дополнительная литература:**



1. Ушаков Р. Н., Авилова Н. Л.. Организация гостиничного дела. Обеспечение безопасности [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (квалификация (степень) «бакалавр»). - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 136 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=987113>

2. Тимохина Т. Л.. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебник для прикладного бакалавриата. - Москва: Юрайт, 2019. - 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432903>

3. Тимохина Т. Л.. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: учебник для прикладного бакалавриата. - Москва: Юрайт, 2019. - 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432904>

4. Быстров С. А.. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2019. - 432 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1034526znanium.com>

5. Баумгартен Л. В.. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 338 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450320>

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Перечень лицензионное программное обеспечение:**

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Архиватор 7-Zip. Лицензия GNU LGPLv2.1 + with unRAR restriction / LZMA SDK in the public domain. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

-Справочно-правовая система Консультант+. Договор № 194-У-2019 от 09.01.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2020

**Электронный журнал «Современный отель»**

<http://www.hotelexecutive.ru>

**Электронный журнал «Современный Бизнес. Отель»**

<http://www.hotelstop.ru>

**Портал про гостиничный бизнес**

<http://prohotel.ru/>

**Welcomezone.ru**

[Welcomezone.ru](http://Welcomezone.ru)

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия обеспечивающие тематические иллюстрации