

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д.АЛИЕВА»**

Факультет экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ

И. о. проректора по УР

М. Х. Чанкаев

«30» апреля 2025 г., протокол № 8

**Рабочая программа дисциплины
«Организация конференц услуг в гостинице»**

(наименование дисциплины)

43.02.16. Туризм и гостеприимство

(шифр, название направления)

Среднее профессиональное образование

Квалификация выпускника

Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения

Очная

Год начала подготовки - 2024

(по учебному плану)

Рабочая программа общеобразовательной учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) СОО в пределах образовательной программы СПО по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16. Туризм и гостеприимство.

Составитель: Токова С. И.

Рабочая программа одобрена на заседании предметно цикловой комиссии «Социально-экономических дисциплин» от 28 апреля 2028 г., протокол № 8.

Председатель ПЦК
«Социально-экономических дисциплин»

Токова С. И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы общеобразовательной дисциплины	4
1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.....	4
1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины:	4
2. Структура и содержание общеобразовательной дисциплины	5
2.1. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
2.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	6
3. Условия реализации программы учебной дисциплины.....	8
3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:	8
3.2. Информационное обеспечение реализации программы.....	8
3.2.1. Основные печатные и электронные издания	8
3.2.2. Дополнительные источники	8
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.....	9
5. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины.....	17
5.1. Вопросы для устного опроса.....	17
5.2. Примерные вопросы итоговой аттестации (зачет с оценкой).....	18
6. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины	19
6.1. Общесистемные требования.....	19
6.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	19
6.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения	19
6.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	20
7. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	20

1. Общая характеристика рабочей программы общеобразовательной дисциплины

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОПЦ.ДВ.04.02 «Организация конференц услуг в гостинице» является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16. Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 04.; ОК 05.; ПК 1.1.

1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

Профессиональные компетенции

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

туризма и гостеприимства		Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения
		Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства

2. Структура и содержание общеобразовательной дисциплины

2.1. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 98 академических часа.

Объем дисциплины	Всего часов		
	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	98		
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)			
Аудиторная работа (всего):	94		
в том числе:			
лекции	47		
семинары, практические занятия	47		
Внеаудиторная работа:			
консультация перед зачетом			
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.			

Самостоятельная работа обучающихся (всего)	4		
Контроль	-		
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	зачет с оценкой		

2.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и в том числе практических занятий, прикладной модуль (если предусмотрены)	Объем часов	Формируемые общие и профессиональные компетенции
1	2	3	4
Тема 1.1. Понятие и содержание конференц услуг. Рынок конференц услуг в России и его развитие в гостиницах.	Содержание учебного материала	14	ОК 04. ОК 05. ПК 1.1.
	Виды деловых мероприятий: визиты, конгрессы, конференции, симпозиумы, семинары, деловые встречи и т.п.(MICE-мероприятия: Meetings, Incentives, Conference, Events). Понятие и содержание конференц услуги.	6	
	В том числе практических занятий Рынок организации конференц услуг в России и его развитие в гостиницах	6	
	Самостоятельная работа обучающихся Потребители конференц услуг. Организаторы конференц услуг.	1	
Тема 1.2. Организация конференций – как гостиничная услуга. Перечень услуг, комплексной услуги «Организация конференций»	Содержание учебного материала	15	
	Организация конференций – как гостиничная услуга. Сертификат ИСО-9001: Перечень услуг, входящий в комплексную услугу «Организация конференций». Организационные документы для предоставления конференц услуг: договор, смета, заявка, информационные листы	8	
	В том числе практических занятий: Выполнение задания: Государственные стандарты в области туризма, гостиничного хозяйства, общественного питания, экскурсионного обслуживания их основные положения и применение	6	
	Самостоятельная работа обучающихся Организационные документы для предоставления конференц услуг	1	
Тема 1.3. Организация предоставления конференцзалов	Содержание учебного материала	13	
	Особенности организации конференц залов: для конференций, форумов и съездов – по схеме «театр»; для семинаров, презентаций и тренингов – «театр» и «класс»; для деловых переговоров и встреч –	5	

		«кабинет». Рекомендации по их площади.		
		В том числе практических занятий Организация вспомогательных помещений для проведения конференций в гостинице: для регистрации участников, работы оргкомитета и его служб, размещения сопровождающей конференцию выставки и т.д.	8	
Тема 1.4. Предоставление технических средств аудио/видео аппаратуры		Содержание учебного материала	14	
		Оборудование современного конференц зала: экран и проектор, компьютер, междугородняя, факсимильная и конференц-связь. Конференц-залы и переговорные комнаты: мебель (столы, стулья) и техническое оборудование (экран, флипчарт, микрофон).	6	
		В том числе практических занятий Аренда, прокат, использование собственного оборудования заказчика.	8	
Тема 1.5. Предоставление вспомогательных и дополнительных услуг организации конференций		Содержание учебного материала	14	
		Разработка сценария мероприятия, поиск ведущих и инструкторов (для тренингов); подготовка и доставку печатной продукции; комплектация рабочего места участника (письменные принадлежности, бумага для записей, планшеты, папки и пр.); обеспечение участников одноразовой посудой, минеральной водой и пр.	6	
		В том числе практических занятий Изготовление рабочих наборов с символикой мероприятия; оформление зала, в том числе символикой мероприятия (трибуны, флаги, растяжки, плакаты); фитодизайн; рекламная и PR-поддержка мероприятия	8	
Тема 1.6. Рекламная PR-поддержка конференц мероприятий		Самостоятельная работа обучающихся Услуги переводчиков и секретарей; фото и видеосъемка, аудиозапись; услуги звукорежиссера	1	
		Содержание учебного материала	14	
		Освещение событий в центральной и региональной прессе (пресс-релизы и ньюс-релизы); размещение информации в периодических изданиях, справочниках, на радио и телевидении; осуществление совместных программ с ведущими СМИ	8	
Тема 1.7 Агентства, арендодатели, каталоги конференц услуг в гостинице		В том числе практических занятий Организация встреч с деловой, административной и культурной элитой города	6	
		Содержание учебного материала	14	
		Специализированные агентства Туристские компании, специализирующиеся на бизнестуризме, в сегменте MICE (Meetings, Incentives, Conference, Events). Ивент-агентства.	8	
		В том числе практических занятий Консалтинговые компании на рынке недвижимости предлагают в аренду конференц-залы своих партнеров	5	
		Самостоятельная работа обучающихся Рекламные и PR-агентства.	1	

Промежуточная аттестация – зачет с оценкой	-	
Всего:	98	

3. Условия реализации программы учебной дисциплины

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет № - 301,
оснащенный оборудованием:
столы – 17 шт.,
угловые столы – 2 шт.,
стулья – 17 шт.,
стол и стул преподавателя – 1 шт.,
компьютер – 20 шт.,
источник бесперебойного питания 20 шт.,
трибуна – 1 шт.,
меловая доска – 1 шт.,
шкаф-вешалка – 2 шт.,
камера WebLogitechWebcam Pro9000 (OEM)(USB2,0,1600*1200, 2Мрх, микрофон)
<960-000562> -1 шт.,
проекторViewSonicProjectorPJD 5453S –1 шт.,
камера видеонаблюденияHiWatch «DS –i214W4mm» (LAN, 1920*1080, microSDXC) –2 шт.,
учебно-наглядные пособия - в электронном виде

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544092>
2. Емелин, С. В. Организация турагентской деятельности : учебное пособие для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 310 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18434-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535002>
3. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16165-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542267>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542269>
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской индустрии : учебник для среднего профессионального образования / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 401 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19833-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Код и наименование формируемых компетенций	Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 04 ОК 05 ПК 1.1	Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности; особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений; Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики	Оценка «5» - «отлично» ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка. Оценка «4» - «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочетов последовательности и языковом оформлении излагаемого. Оценка «3» - «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и	Оценка результатов устного опроса

	<p>предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Умения: организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p>	<p>допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого. Оценка «2» - «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.</p> <p>«5» - 85-100% верных ответов «4» - 69-84% верных ответов «3» - 51-68% верных ответов «2» - 50% и менее</p> <p>Оценка «5» - «отлично» выставляется обучающемуся, если демонстрируются всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала,</p>	<p></p> <p>Оценка результатов тестирования</p> <p>Оценка результатов экзамена</p>
--	--	--	---

	<p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p>	<p>самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, разбирающийся в основных научных концепциях по изучаемой дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного программного материала, ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.</p> <p>Оценка «4» - «хорошо»</p> <p>выставляется обучающемуся, если демонстрируются достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических,</p>	
--	---	---	--

		<p>семинарских, лабораторных занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.</p> <p>Оценка «3» - «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если демонстрируются знания основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических (семинарских) и лабораторных занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на экзамене, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей.</p> <p>Оценка «2» - «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обнаруживаются пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части</p>	
--	--	--	--

		<p>основного учебно-программного материала, не выполнившему самостоятельно предусмотренные программой основные задания, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработавшему основные практические, семинарские, лабораторные занятия, допускающему существенные ошибки при ответе, и который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p>	
		<p>Оценка «5» - «отлично» выставляется, если обучающийся имеет глубокие знания учебного материала по теме практической работы, показывает усвоение взаимосвязи основных понятий, используемых в работе, смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы. Обучающийся демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практической работы, определяет взаимосвязи между показателями задачи, даёт правильный алгоритм решения, определяет</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>

		<p>междисциплинарные связи по условию задания.</p> <p>Оценка «4» - «хорошо» выставляется, если обучающийся показал знание учебного материала, усвоил основную литературу, смог ответить почти полно на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы. Обучающийся демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практической работы, допуская незначительные неточности при решении задач, имея неполное понимание междисциплинарных связей при правильном выборе алгоритма решения задания.</p> <p>Оценка «3» - «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся в целом освоил материал практической работы, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы. Обучающийся затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, даёт неполный ответ, требующий наводящих вопросов преподавателя, выбор алгоритма решения задачи возможен при наводящих вопросах преподавателя.</p> <p>Оценка «2» - «неудовлетворительно» выставляется</p>	
--	--	---	--

		<p>обучающемуся, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала практической работы, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы. Обучающийся даёт неверную оценку ситуации, неправильно выбирает алгоритм действий.</p>	
		<p>Оценка «5» - «отлично» выставляется, если дается комплексная оценка предложенной ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.</p> <p>Оценка «4» - «хорошо» выставляется, если дается комплексная оценка предложенной ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умение обоснованно излагать</p>	<p>Оценка результатов решения ситуационных задач</p>

		<p>свои мысли, делать необходимые выводы.</p> <p>Оценка «3» - «удовлетворительно» выставляется, если студент демонстрирует затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; выполняет задания при подсказке преподавателя; затрудняется в формулировке выводов.</p> <p>Оценка «2» - «неудовлетворительно» выставляется, если дана неправильная оценка предложенной ситуации; отсутствует теоретическое обоснование выполнения заданий.</p>	
		<p>Оценка «5» - «отлично» выставляется, если обучающийся выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>Оценка «4» - «хорошо» выставляется, если обучающийся выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>Оценка «3» - «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок,</p>	<p>Оценка результатов и письменного опроса</p>

		<p>или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов, плохо знает теоретический материал, допускает искажение фактов.</p> <p>Оценка «2» - «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся допустил число ошибок и недочетов, превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3», или если правильно выполнил менее половины работы.</p>	
--	--	--	--

5. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

5.1. Вопросы для устного опроса

1. Что означает слово «Housekeeping» в дословном переводе с английского языка?
2. Каковы нормы уборки номеров за смену: по количеству, по времени?
3. Современные новации в подготовке номеров к обслуживанию гостей.
4. Какие детали и тонкости надо знать при уборке номеров, занятых VIP- персонами?
5. В чем заключается профессионализм сотрудника службы Housekeeping, который занимается распределением работы между персоналом?
6. Как организована дополнительная уборка в номерах (дополнительная уборка по просьбе гостя)?
7. Какова последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины?
8. Какие существуют виды уборки?
9. Какие мероприятия проводятся гостиницами с целью экономии воды и сокращения выбросов моющих средств в окружающую среду?
10. Каким требованиям должны соответствовать уборочные материалы, используемые в современных отелях? Что относится к уборочной технике в современных отелях?
11. Поясните, как следует обращаться с личными вещами проживающих, при уборке номера, чтобы избежать конфликтов?
12. Отечественный и зарубежный опыт в области технологии и организации

содержания номерного фонда.

5.2. Примерные вопросы итоговой аттестации (зачет с оценкой)

1. Какие услуги оказывает сервис-бюро?
2. Профессиональные стандарты обслуживания в сервис-бюро гостиницы.
3. В чем задачи и функции экскурсионного бюро в гостиницах?
4. Профессиональные стандарты обслуживания в экскурсионном бюро гостиницы.
5. В чем заключается специфика услуг бизнес-центров и конференц-залов, предоставляемых гостиничным предприятием?
6. Профессиональные стандарты обслуживания в бизнес-центре гостиницы.
7. Профессиональные стандарты обслуживания в оздоровительном центре гостиницы
8. Назовите услуги, оказываемые в оздоровительном центре гостиницы.
9. От чего зависит ассортимент спортивно-оздоровительных услуг?
10. Дайте характеристику основных услуг оздоровительного центра отеля.
11. Правила посещения оздоровительного центра для гостей отеля и клиентов, не проживающих в отеле.
12. Каковы должностные обязанности персонала оздоровительного центра?
13. Дайте определение гостиничной анимации.
14. Профессиональные стандарты обслуживания специалистами-аниматорами отеля.
15. Перечислите основные функции анимации.
16. Опишите механизм разработки анимационных программ в гостиничном предприятии.
17. Дайте характеристику различных направлений общей программы анимации гостиничного предприятия.
18. Какие транспортные услуги могут предоставляться гостиницами своим клиентам?
19. Профессиональные стандарты транспортного обслуживания гостей.
20. Раскройте возможности предоставления телекоммуникационных услуг в гостинице.
21. Дайте определение «интеллектуальному» зданию гостиницы.
22. В чем состоит функциональное назначение «интеллектуального» здания гостиницы.
23. Применение компьютерной техники и средств оргтехники в гостиничном производстве.
24. Современное программное обеспечение в области управления производственными процессами в гостинице.
25. Особенности управленческого труда в гостиничном производстве.
26. Новая роль менеджмента.
27. Особенности организации обслуживания иностранных туристов.
28. Кадровый потенциал гостиничного комплекса и его характеристика.
29. Мотивация сотрудников.
30. Отечественный и зарубежный опыт в области технологии и организации обслуживания в гостиничных комплексах.
31. Основы профессиональной этики.
32. Формы организации и оплаты труда.
33. Производственные отношения.
34. Производственное обучение и повышение квалификации.
35. Аттестация персонала.
36. В чем заключается особенность работы персонала гостиничного предприятия в

конфликтных ситуациях?

37. Какая существует типология конфликтных гостей?

38. На какие категории можно поделить все жалобы клиентов в гостинице?

39. Какие правила необходимо соблюдать при рассмотрении жалоб со стороны гостей?

40. Какие существуют варианты решения конфликтных ситуаций?

6. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины

6.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

<http://kchgu.ru> - адрес официального сайта университета.

<https://do.kchgu.ru> - электронная информационно-образовательная среда КЧГУ.

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 249 эбс от 14.05.2025 г. Электронный адрес: https://znanium.com	от 14.05.2025г. до 11.05.2026г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 10 от 11.02.2025 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com	от 11.02.2025г. до 11.02.2026г.
2025-2026 учебный год	Электронная библиотека Юрайт Договор № 26 от 11.04.2025 г.	от 11.04.2025г. до 28.05.2026г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: http://lib.kchgu.ru	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: http://rusneb.ru	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: http://elibrary.ru	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: http://polpred.com	Бессрочный

6.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащенности аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащенности образовательного процесса по адресу: <https://kchgu.ru/sveden/objects/>

6.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

- MicrosoftWindows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- MicrosoftOffice (Лицензия № 60127446), бессрочная

- ABBY FineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- CalculateLinux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.
- Kaspersky Endpoint Security. Договор №0379400000325000001/1 от 28.02.2025г. Срок действия лицензии с 27.02.2025г. по 07.03.2027г.

6.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Федеральный портал «Российское образование»- <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevier <http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window.edu.ru>.

7. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «[Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ](#)», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.