

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 современного туризма и гостеприимства

**«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ И  
СОПУТСТВУЮЩИХ УСЛУГ»**

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 2019

*Название дисциплины (модуля)* «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ И СОПУТСТВУЮЩИХ УСЛУГ»

*Рабочая программа дисциплины (модуля)*

Составитель:

кандидат педагогических наук, доцент

Т.Л.Тимохина

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры «Общественных связей, туризма и гостеприимства»

№ 10 от 26.06.2019 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. Пояснительная записка.....</b>	<b>4</b>
1.1 Цель и задачи дисциплины( <i>модуля</i> ).....	4
1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине ( <i>модулю</i> ) .....	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	6
<b>2. Структура дисциплины (<i>модуля</i>).....</b>	<b>7</b>
<b>3. Содержание дисциплины (<i>модуля</i>).....</b>	<b>9</b>
<b>4. Образовательные технологии .....</b>	<b>10</b>
<b>5. Оценка планируемых результатов обучения .....</b>	<b>15</b>
5.1. Система оценивания .....	15
5.2. Критерии выставления оценок.....	17
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине ( <i>модулю</i> ).....	18
<b>6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....</b>	<b>26</b>
6.1. Список источников и литературы .....	26
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» .....	29
<b>7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (<i>модуля</i>).....</b>	<b>30</b>
<b>8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья .....</b>	<b>31</b>
<b>9. Методические материалы.....</b>	<b>33</b>
9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий .....	33
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ .....	49
9.3. Иные материалы .....	50
<b>Приложения</b>	
Приложение 1. Аннотация дисциплины .....	54
Приложение 2. Лист изменений .....	56

### 1. Пояснительная записка

Курс «Организация предоставления дополнительных сопутствующих услуг» обеспечит владение студентами современными технологиями, используемыми на предприятиях гостиничного бизнеса, и позволит развить их творческий потенциал для поиска и внедрения новых достижений этих технологий в практической работе. Коммерческий успех предприятия сферы гостиничного бизнеса в современных условиях жесткой конкуренции в большой степени зависит от профессионализма сотрудников во всех подразделениях и службах управления отелем. Менеджеры всех уровней должны принимать рациональные решения, обеспечивающие эффективную работу предприятия. Отличное владение современными технологиями гостиничной деятельности является необходимым условием работы менеджера. Знания, полученные студентами в процессе обучения дисциплине «Организация предоставления дополнительных сопутствующих услуг», помогут обеспечить им конкурентные преимущества на рынке труда, как среди выпускников других университетов, так и среди штатных работников предприятий гостиничного бизнеса.

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

*Целью преподавания учебного курса* – является предоставление студентам систематизированных знаний о технологии и организации оказания дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения.

*Задачами преподавания учебного курса являются:*

- ознакомление студентов с основными правовыми и нормативными документами в области предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- предоставление студентам систематизированных знаний о специфике организации и технологии предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- характеристика методики организации, предоставления и контроля процесса предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- формирование навыков необходимых для совершенствования управления в соответствии с тенденциями социально-экономического развития инновационной деятельности в сфере предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- формирование навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений при решении и анализе реальных производственных задач.

### 1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю)

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПКУ-2 Способен применять технологии	ПКУ-2.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• структуру уровней «гостиничного продукта» (понятия: основной,</li> </ul>

<p>обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере</p>	<p>общественного питания на основе современных технологий</p>	<p>сопутствующий, дополнительный «гостиничный продукт»), цели и задачи подразделений по оказанию дополнительных и сопутствующих услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• роль данных подразделений в деятельности современного гостиничного предприятия;</li> <li>• проблемы и трудности, с которыми сотрудники данных подразделений сталкиваются в процессе работы;</li> <li>• функции бизнес-центра;</li> <li>• функции сервис – бюро;</li> <li>• о видах транспортного обслуживания клиентов;</li> <li>• функции службы организации питания;</li> <li>• об организации хранения личных вещей проживающих;</li> <li>• об услугах интерактивного и платного телевидения;</li> <li>• о телекоммуникационных услугах;</li> <li>• об организации конференций в гостиницах;</li> <li>• об организации SPA – услуг в гостинице;</li> <li>• об организации отдыха и развлечений в отеле, а также других дополнительных и сопутствующих услуг;</li> <li>• штатное расписание и должностные обязанности сотрудников подразделений по оказанию дополнительных и сопутствующих услуг.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• использовать технические средства, оборудование для повышения эффективности предлагаемых услуг.</li> <li>• оценивать влияние различных факторов на ход и результаты процессов обслуживания по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;</li> <li>• принимать оптимальные решения в процессе выбора цели, стратегий и</li> </ul>
---	---	--

		<p>решения задач, возникающих в процессе обслуживания по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>оценивать и осуществлять контроль качества предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>навыками необходимыми для выполнения должностных обязанностей руководителей и сотрудников подразделений по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;</li> <li>навыками обслуживания различных сегментов потребителей гостиничных услуг в предприятиях размещения;</li> <li>навыками самостоятельного овладения новыми знаниями.</li> </ul>
--	--	--

### 1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Организация предоставления дополнительных сопутствующих услуг» (Б1.В.04) относится к части, формируемой участниками образовательных отношений и входит в часть Блока 1 дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Иностранный язык», «Введение в гостиничное дело», «Профессиональная этика», «Безопасность жизнедеятельности», «Информационные технологии в туризме», «Экономика в гостиничном предприятии»; «Учебная практика», «Производственная практика» и др.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Проектирование гостиничной деятельности», «Правовое регулирование гостиничной деятельности», «Инновации в гостиничном бизнесе», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»; «Преддипломная практика» и др.

## 2. Структура дисциплины

Данная дисциплина предназначена для освоения в седьмом учебном семестре на 4-м курсе. Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 часов.

Учебный план предусматривает контактную работу обучающихся с преподавателем - 42 часа, в т.ч. 16 часов лекционных и 26 часов практических занятий (8час. в интерактивной форме). Значительная часть отведенного на дисциплину времени приходится на самостоятельную работу студента - 48 часов.

Промежуточная аттестация (18ч.). Форма итогового контроля – **экзамен**

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Промежуточ-ная аттестация	Самостоятель-ная работа	Формы текущего контроля успеваемости,  форма промежуточной аттестации ( <i>по семестрам</i> )	
			Контактная				Промежуточ-ная аттестация				Самостоятель-ная работа
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия					
1.	Раздел 1  Основные понятия, термины и определения, связанные с организацией предоставления дополнительных сопутствующих услуг в гостиницах и других средствах	6	2	2				8	Собеседование		

	размещения								
2.	<p>Раздел 2</p> <p>Организация предоставления услуг питания в гостиницах и других средствах размещения</p>	6	2	6				10	<p>собеседование, проверка практических заданий</p>
3.	<p>Раздел 3</p> <p>Организация предоставления бизнес-услуг в гостиницах и других средствах размещения. Организация персонализированного, элитного, VIP-обслуживания в отелях</p>	6	6	8				10	<p>собеседование, проверка практических заданий</p>
4.	<p>Раздел 4</p> <p>Организация предоставления телекоммуникационных услуг в гостиницах и других средствах размещения</p>	6	4	6				12	<p>проверка практических заданий</p>



5.	Раздел 5 Организация предоставления бытовых услуг. Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг	6	2	4			8	проверка практических заданий
	экзамен					18		тестирование
	<b>итого: 108</b>		<b>16</b>	<b>26</b>		<b>18</b>	<b>48</b>	

### 3. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание подразделов (тем дисциплины)
1.	<b>Раздел 1</b> <b>Основные понятия, термины и определения, связанные с организацией предоставления дополнительных сопутствующих услуг в гостиницах и других средствах размещения</b>	Роль и место подразделений по оказанию дополнительных и сопутствующих услуг в деятельности отеля. Структура уровней «гостиничного продукта» (понятия: основной, сопутствующий, дополнительный «гостиничный продукт»), цели и задачи подразделений по оказанию дополнительных и сопутствующих услуг; Спектр дополнительных платных и бесплатных услуг, предоставляемых в гостиницах и других средствах размещения
2.	<b>Раздел 2</b> <b>Организация предоставления услуг питания в гостиницах и других средствах размещения</b>	Ресторанное обслуживание, обслуживание в кафе, барах. Служба room-service. Континентальный завтрак и завтрак по меню. Мини-бары. Порядок пополнения и контроля мини-баров. Ассортимент, расценки на продукты и напитки в мини-барах. Электронные мини-бары.

3.	<p><b>Раздел 3</b></p> <p><b>Организация предоставления бизнес-услуг в гостиницах и других средствах размещения.</b></p> <p><b>Организация персонифицированного, элитного, VIP-обслуживания в отелях</b></p>	<p>Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. Транспортное обслуживание в гостиницах и туристических комплексах. Сервис бюро, его назначение, функции. Услуга по продлению визы. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле. Организация хранения личных вещей проживающих. Деятельность консьержей, дворецких, менеджеров по связям с гостями и т.д.</p>
4.	<p><b>Раздел 4</b></p> <p><b>Организация предоставления телекоммуникационных услуг в гостиницах и других средствах размещения</b></p>	<p>Организация работы операторов телефонной станции. Должностные инструкции телефонистов. Оборудование рабочего места телефониста и его подручные средства. Спектр информации, предоставляемый телефонистом. Приём телефонограмм и их документальное оформление. Побудка гостей (Wake-up-call). Различные способы осуществления побудки в современных отелях. Заказ международных и междугородних телефонных переговоров для клиентов гостиницы. Приём заявок о неисправностях телефонной аппаратуры. Широкие возможности телефонных систем современных гостиниц. Требования к работникам телефонной службы.</p>
5.	<p><b>Раздел 5</b></p> <p><b>Организация предоставления бытовых услуг.</b></p> <p><b>Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг</b></p>	<p>Парикмахерская, салоны красоты, графики работы. Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская, финская и турецкая бани и т.д.). Организация медицинского обслуживания клиентов отеля. Камера хранения, аренда депозитных ячеек (сейфов), индивидуальные электронные сейфы. Пункт обмена валюты; газетные, цветочные, сувенирные, аптечные киоски; различные бутики. Порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах. Перевод из одного номера в другой номер (в случае необходимости). Продление срока проживания.</p>

#### 4. Образовательные технологии

Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Организация предоставления дополнительных сопутствующих услуг» предусматривают широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (диспутов, коллоквиумов, аналитических докладов, разбор конкретных ситуаций, деловых игр) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 30 % аудиторных занятий. Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов составляют 40 % аудиторных занятий.

Образовательные технологии направлены на реализацию компетентностного подхода и основываются на принципе профессиональной направленности обучения. Это предполагает сочетание традиционной лекционно-семинарской деятельности с широким использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологических и иных тренингов и др.). Соотношение различных форм занятий определяется целью основной образовательной программы, содержанием дисциплины в соответствии с ФГОС ВПО.

При подготовке студентов по дисциплине «Организация предоставления дополнительных сопутствующих услуг» необходимо широко применять такие современные методы обучения, как:

- решение и анализ конкретных производственных ситуаций,
- ролевые игры,
- видеотренинги

**Ролевые игры** можно использовать на разных этапах изучения дисциплины. Они способствуют эффективному овладению знаниями, формированию творческой активности и инициативы. Ролевые игры могут проводиться как в парах, так и в небольших группах в рамках любого раздела учебной дисциплины «Организация предоставления дополнительных сопутствующих услуг».

**Видеотренинги** - это готовый инструмент обучения студентов. Учебный видеокурс должен сочетать в себе технологию обучения студентов, реальную современную основу учебных игровых ситуаций, российскую специфику функционирования гостиничных предприятий, комплексный анализ проблем и путей их решения. Желательно, чтобы материал подавался с живым юмором, носил проблемный характер. Использование видеофильма (видеокурса) позволяет сделать обучение более простым и эффективным.

**Дискуссия** – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают своё мнение по проблеме, заданной преподавателем. Проведение дискуссии по проблемным вопросам предполагает написание студентами эссе, тезисов или рефератов по предложенной тематике

**Кейс-метод** – обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций и задач. При данном методе обучения студент самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его.

**Тестирование** – контроль знаний с помощью тестов, которые состоят из условий (вопросов) и вариантов ответов для выбора.

**Деловая игра** – метод имитации (подражания, изображения) принятия решений руководящими работниками или специалистами в различных производственных ситуациях (в учебном процессе – в искусственно созданных ситуациях), осуществляемый по заданным правилам группой людей или человеком и ЭВМ в диалоговом режиме, при наличии конфликтных ситуаций или информационной неопределенности. В деловой игре каждый участник выполняет определенные действия, аналогичные поведению людей в жизни, но с учетом принятых правил игры. В современном применении метод деловой игры означает метод обучения соревновательного характера, создающий необходимую мотивацию для изучения важнейших разделов курса и в тесной связи с методом *дискуссия групповая* при выработке окончательного решения по *групповой работе* на основе экономического анализа использования различных видов современного инженерного оборудования для обеспечения комфортного пребывания гостей в ресторанно-гостиничном комплексе

**Проблемное обучение** – обучение, предполагающее создание под руководством преподавателя проблемных ситуаций и активную самостоятельную деятельность студентов по их разрешению, в результате чего и происходит творческое овладение профессиональными знаниями, навыками и умениями и развитие мыслительных способностей. Возможны три уровня проблемности в учебном процессе: *проблемное изложение*, частично- поисковый и исследовательский уровни.

Проблема – сложная познавательная задача, решение которой представляет существенный практический или теоретический интерес. Если проблема правильно сформулирована, то она будет выполнять функцию логического средства, определяющего направление поиска новой информации и тем самым обеспечивающего эффективность деятельности, связанной с её решением. Проблемы пробуждают любознательность студентов и способствуют тому, что они самостоятельно осваивают большие объёмы новых знаний. Студенты начинают мыслить критически и аналитически, учатся искать соответствующие источники информации и ресурсы, необходимые им для решения. Проблемы перед студентами ставятся таким образом, что с каждой проблемой материал усложняется, студенты самостоятельно находят новую информацию и переходят с одного уровня на другой. Проблемное обучение тесно связано с *исследовательским методом*, базируется на методе *обучения в сотрудничестве*

**Круглый стол** - это один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Идея круглых столов заключается во встрече единомышленников, стремящихся найти общее решение по конкретному вопросу в формате заданной тематики, а также в возможности для всех желающих вступить в научную дискуссию по интересующим вопросам. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога

Особенно важным в процессе подготовки студентов в сфере гостиничного дела представляется необходимость взаимной интеграции дисциплин по информатике и специальной дисциплины «Организация предоставления дополнительных сопутствующих услуг», организации практических занятий по данной учебной дисциплине с компьютерной поддержкой. Введение в процесс обучения студентов гостиничному делу так называемых бинарных занятий, когда два преподавателя проводят занятия по принципиально важным разделам, в нашем случае, к примеру, по теме «Бронирование номеров и мест в гостинице» дает очень хорошие результаты.

Материал дисциплины следует излагать с учётом передового отечественного и зарубежного опыта, в доступной для понимания студентов форме.

При проведении занятий целесообразно использовать такие формы и методы обучения, как деловые игры, дискуссии, организовывать экскурсии на предприятия. При изучении дисциплины следует уделять внимание организации самостоятельной работы студентов, способствующей формированию умения и навыков в организации творческого труда, углублению профессиональной подготовки, самообразованию, самостоятельному решению практических задач.

Практические занятия проводятся с целью закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых навыков по данной дисциплине. В конце наиболее важных тем и разделов даются практические задания.

Для проверки знаний студентов по дисциплине рекомендуется проводить рубежный контроль (по окончании изучения отдельных тем). Формы и сроки проведения контроля определяются соответствующей кафедрой учебного заведения. В зависимости от специфики подготовки, форм обучения, специальности и специализации студентов данная кафедра учебного заведения может вносить дополнения и изменения в содержание, последовательность изучения учебного материала и распределения учебных часов по темам, а также в перечень и содержание практических занятий при условии выполнения требований образовательных стандартов по подготовке выпускников.

Для лучшего усвоения учебного материала его изложение целесообразно проводить с применением технических средств обучения. Также использовать схемы, таблицы, видеоматериалы, компьютерные программы, образцы документации, рекламные материалы.

Изучение дисциплины осуществляется по единой тематической программе в соответствии с учебным планом, с использованием индивидуального консультирования.

Обучение строится на сочетании лекций, семинарских, практических и индивидуальных занятий, а также самостоятельной работы студентов.

Лекционные занятия предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов дисциплины, которые освещаются, в основном, на проблемном уровне.

Практические занятия являются аудиторными, проводятся либо в виде семинаров, либо по заранее известным темам. Они предназначены для закрепления и более глубокого изучения определенных аспектов лекционного материала на практике.

Цели проведения практических занятий:

- закрепление полученных в ходе лекций теоретических знаний;
- осуществление контроля выполнения студентами заданий по темам, подлежащим самостоятельному изучению.

Основными формами проведения практических занятий являются:

- проведение проблемных семинаров по темам лекций и по темам, подлежащим самостоятельному изучению студентами;

- обсуждение докладов, выполненных студентами в ходе самостоятельного изучения специальной литературы;

- решение ситуационных задач и упражнений, проведение деловых и ролевых игр, диспутов.

Индивидуальные занятия не являются аудиторными и предполагают самостоятельную работу каждого студента по индивидуальному (групповому) заданию и личный устный или письменный отчет по нему перед преподавателем.

Самостоятельная внеаудиторная работа направлена на ознакомление студента с определенными разделами курса по рекомендованным преподавателем материалам и подготовку к выполнению индивидуальных заданий по курсу.

Для проверки эффективности освоения дисциплины проводится контроль знаний студентов. При этом используются следующие виды контроля:

- текущий контроль, включающий выполнение студентами контрольных заданий с последующей оценкой проделанной работы;
- промежуточный – тестирование, защита рефератов;
- итоговый контроль - сдача экзамена.

Текущий рейтинг-контроль проводится преподавателем в процессе проведения всех видов занятий. Промежуточный рейтинг-контроль предназначен для практической комплексной оценки освоения разделов курса и осуществляется путем подготовки ответов на заданные педагогом вопросы

№ п/п	Наименование темы	Виды учебной работы	Формируемые компетенции	Образовательные технологии
1	2	3	4	5
	Тема 1. Основные понятия, термины и определения, связанные с организацией предоставления дополнительных сопутствующих услуг в гостиницах и других средствах размещения	Лекция 1.	ПКУ-2.1.	Вводная лекция с использованием видеоматериалов
		Семинар 1.  Самостоятельная работа	ПКУ-2.1.	Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов  Консультирование и проверка домашних заданий
	Тема 2. Организация предоставления услуг питания в гостиницах и других средствах размещения	Лекция 2.	ПКУ-2.1.	Лекция-визуализация
	Тема 3. Организация предоставления бизнес-услуг в гостиницах и других средствах размещения. Организация персонализированного, элитного, VIP-обслуживания в отелях	Лекция 3.	ПКУ-2.1.	Лекция-визуализация  Лекция – пресс-конференция
		Семинар 2.  Самостоятельная работа	ПКУ-2.1.	Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов  Семинар – кейс-метод  Консультирование и проверка домашних заданий

Тема 4. Организация предоставления телекоммуникационных услуг в гостиницах и других средствах размещения	Лекция 4.	ПКУ-2.1.	Лекция-беседа  Лекция с разбором конкретных ситуаций
	Семинар 3.  Самостоятельная работа	ПКУ-2.1.	Дискуссия на семинаре  Консультирование и проверка домашних заданий
Тема 5. Организация предоставления бытовых услуг. Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг	Лекция 5.	ПКУ-2.1.	Проблемная лекция
	Семинар 4.  Самостоятельная работа	ПКУ-2.1.	Семинар-диспут  Семинар – круглый стол  Консультирование и проверка домашних заданий

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1. Система оценивания

*Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины*

<b>№ п/п</b>	<b>Контролируемые разделы дисциплины (модуля)</b>	<b>Код контролируемой компетенции (компетенций)</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>
1.	Основные понятия, термины и определения, связанные с организацией предоставления дополнительных сопутствующих услуг в гостиницах и других средствах размещения	ПКУ-2.1.	Тест План семинарских занятий (Тема 1-3)
2.	Организация предоставления бизнес-услуг в гостиницах и других средствах		План семинарских занятий (Тема 6-9)

	размещения. Организация персонифицированного, элитного, VIP-обслуживания в отелях	ПКУ-2.1.	
3.	Организация предоставления бытовых услуг. Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг	ПКУ-2.1.	План семинарских занятий (Тема 11-13) Форма промежуточного контроля – выступление по избранной теме (в письменной и устной форме)

#### Текущий контроль

При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре учитываются:

- степень раскрытия содержания материала (0-2 балла);
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала (0-2 балла);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков (0-1 балл).

При оценивании контрольной работы учитывается:

- полнота выполненной работы (задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности) – 1-4 балла;
- обоснованность содержания и выводов работы (задание выполнено полностью, но обоснование содержания и выводов недостаточны, но рассуждения верны) – 5-8 баллов;
- работа выполнена полностью, в рассуждениях и обосновании нет пробелов или ошибок, возможна одна неточность -9-10 баллов.

#### Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на 3 вопроса (два вопроса теоретического характера и один вопрос практического характера).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-3 балла);
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (4-7 баллов);
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (8-11 баллов);
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (12-15 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:



- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-2 балла);
- ответ содержит 21-89 % правильного решения (3-8 баллов);
- ответ содержит 90% и более правильного решения (9-10 баллов).

## 5.2. Критерии выставления оценок

Система текущего и промежуточного контроля знаний студентов по учебной дисциплине «Организация предоставления дополнительных сопутствующих услуг» выстраивается в соответствии с учебным планом основной образовательной программы, определяющем виды и формы текущего (контрольные работы, тесты, работа на лекциях, опросы на семинарских занятиях, подготовка докладов, рефератов по избранным аспектам изучения деятельности гостиничных предприятий), промежуточного контроля и принятым в вузе Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов РГГУ.

Форма контроля	Срок отчетности	Макс. количество баллов	
		За одну работу	Всего
Текущий контроль:			
- опрос	3, 4, 9, 12, 15, 17 недели	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	8, 13 недели	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	5 неделя	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-5)	14 неделя	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)	17 неделя		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину)			100 баллов

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, набравшему не менее 50 баллов в результате суммирования баллов, полученных при текущем контроле и промежуточной аттестации. Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) 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	А
83 – 94			В
68 – 82	хорошо		С

56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

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

Перечень терминов и понятий, выносимых на терминологические диктанты и тестирование

Бизнес-центр (Business center), аренда автомобиля (Rent a car), лист заказов автомобилей, Сервис-бюро (SERVICE BUREAU), Ксерокопирование (PHOTOCOPIES), Брошюрование (BINDING), Ламинирование (LAMINATION), Транспортное обслуживание (TRANSPORTATION SERVICE), Железнодорожный билет (TRAIN TICKET), Авиабилет (PLANE TICKET), VIP-привилегия (VIP TREATMENT), Подтверждение о приеме иностранного гражданина (Confirmation acceptance voucher), услуги питания (Food services), Мини-бар (mini-bar), F&B Manager, Room Service Manager, Room Service Supervisors, Room Service Waiters, Mini bar Supervisor, Mini bar attendant, Правила предлагающей продажи, форма приема заказа в службе Room Service (Room Service order form), винная карта, континентальный завтрак (CONTINENTAL BREAKFAST), английский завтрак (ENGLISH BREAKFAST), A la Carte, чаевые (Tips), индивидуальные сейфы (Individual safes), депозитные ячейки (Safe Deposit Boxes), камера хранения (Luggage room), Услуга не беспокоить гостя. Do Not Disturb, телефонист (Telephone operator), телефонный этикет (telephone etiquette), Гости со статусом «Инкогнито» (Incognito guests), Лист побудки (Wake-up calls list), Салон красоты (Beauty Salon), медицинская помощь (Medical aid).

#### Тестовое задание для промежуточного контроля знаний студентов

№	Вопрос	Вариант ответа
1	2	3
1.	Какие элементы включает в себя «гостиничный продукт»?	а. основной б. сопутствующий в. дополнительный г. все перечисленное выше
2.	Как правило, доля доходов от предоставления дополнительных услуг от общего дохода получаемого	а. 100% б. 50%

	гостиницей может достигать:	в. 30%. г. 2%
3.	Какая услуга не входит в перечень предоставляемых бизнес-центром услуг?	а. прокат видеотехники и аудио оборудования б. обмен валюты в. возможность работы в сети Internet г. оказание переводческих услуг
4.	Какая услуга предоставляется бизнес-центром бесплатно?	а. ламинирование, брошюровальные работы б. редактирование, оказание услуг секретаря, стенографистки в. аренда специальных помещений для проведения конференций, встреч, переговоров, презентаций г. предоставление информации о режиме работы служб и подразделений отеля
5.	Какое требование к водителю высококлассного отеля не является приоритетным?	а. большой опыт работы на транспорте б. умение быть дипломатичным; умение сохранять конфиденциальность информации, услышанной от клиентов во время обслуживания в. хорошие внешние данные г. владение иностранным языком
6.	От каких факторов зависит цена на автотранспорт в гостиницах?	а. от месторасположения гостиницы б. марки предоставляемого автомобиля в. количества пассажиров г. от всего выше перечисленного
7.	Какая услуга не входит в перечень предоставляемых сервис – бюро услуг?	а. заказ железнодорожных билетов, резервирование мест и подтверждение брони на авиарейсы б. резервирование мест в ресторанах гостиницы и вне гостиницы в. предоставление гостям информации о достопримечательностях места пребывания, маршрутах городского транспорта

		г. предоставление в пользование гостей дополнительного спального места
8.	Какая экскурсия не относится к числу традиционно предлагаемых гостям в столичных отелях?	а. обзорная экскурсия по Москве б. экскурсия по Третьяковской галереи в. «Большой театр за кулисами» г. посещение Кремля, включая соборы, мавзолей
9.	Какое экскурсионное обслуживание считается индивидуальным?	а. от 1 до 6 человек б. от 1 до 4 человек в. от 1 до 7 человек г. от 1 до 8 человек
10.	Какие виды баров могут функционировать в гостиницах?	а. вестибюльный бар (лобби-бар), б. служебный бар в. банкетный бар г. все вышеперечисленные
11.	Где расположены мини-бары в гостиницах?	а. в лифтах гостиницы б. в конференц-залах гостиницы в. в гостевых комнатах гостиницы г. в прачечной – химчистке гостиницы
12.	Какая часть московских гостиниц предоставляет в распоряжение гостей мини-бары?	а. $\frac{1}{4}$ всех гостиниц б. $\frac{1}{2}$ всех гостиниц в. все гостиницы г. $\frac{1}{3}$ всех гостиниц
13.	Во сколько раз цены на продукты и напитки в мини-барах гостиниц устанавливаются выше розничных цен?	а. в 25 раз б. в 20 раз в. в 15 раз г. в несколько раз
14.	Силами какой службы, чаще всего, осуществляется контроль над потреблением продукции из мини-бара и пополнение его запасов	а. службой организации питания б. коммерческой службой в. административной службой

		г. инженерно-технической службой
15.	Какой сотрудник гостиницы не входит в состав службы Room Service?	а. менеджер службы б. хостес в. официант г. супервайзер
16.	Каков режим работы сотрудников Room Service?	а. с 9.00. до 18.00. б. круглосуточно в. с 9.00. до 21.00. г. с 12. до 24.00.
17.	Завтрак, принятый службой Room Service по телефонному звонку гостя из номера, должен быть предоставлен гостю:	а. в течение 30 минут б. в течение 10 минут в. в течение 1 часа г. в течение 45 минут

**Тестовое задание для итогового контроля знаний студентов**

1.	Обед должен доставляться в номер после звонка - заказа гостя в службу Room Service:	а. в течение 15 минут б. в течение 45 минут в. в течение 30 минут г. в течение 1 часа
2.	Ужин должен доставляться в номер после звонка - заказа гостя в службу Room Service:	а. в течение 30 минут б. не более чем через 45 минут в. не более чем через 15 минут г. в течение 1 часа
3..	Время доставки напитков в номер через службу Room Service:	а. в течение 1 часа б. в течение 5 минут в. в течение 15 минут г. в течение 30 минут
4.	Что является не существенным при приеме заказа гостя на питание сотрудником службы Room Service:	а. № комнаты б. наименование блюд

		<p>в. категория (тип) номера</p> <p>г. время подачи заказа</p>
5.	В случае нарушения срока доставки завтрака гостю в № службой Room Service:	<p>а. гостю вручается письмо от руководства отеля с извинениями за доставленные неудобства</p> <p>б. дается скидка на проживание</p> <p>в. гость завтракает за счет заведения</p> <p>г. официант приносит личные извинения гостю</p>
6.	В каком случае гостю отеля может быть позволено оплатить счет за услуги питания не в момент их оказания, а позже или при отъезде из отеля?	<p>а. если не превышен его кредитный лимит</p> <p>б. если сумма услуги не превышает 1 тыс. рублей</p> <p>в. если гостем является женщина</p> <p>г. если гостем является пенсионер</p>
7.	С какой регулярностью осуществляется сбор грязной посуды с жилых этажей ***** зв. отеля?	<p>а. каждый час</p> <p>б. не реже 1 раза в течение 3 часов</p> <p>в. 5 раз в сутки</p> <p>г. в 7.00., в 15.00. и 24 часа</p>
8.	Интерактивные телевизионные системы дают возможность:	<p>а. получение гостями отеля широкого спектра услуг бытового характера</p> <p>б. получение гостями отеля широкого спектра бизнес-услуг</p> <p>в. предоставление специальных функций для персонала отеля</p> <p>г. все вышеперечисленное</p>
9.	Камера хранения на английском языке именуется как:	<p>а. Double room</p> <p>б. Rest room</p> <p>в. Luggage room</p> <p>г. Convenience room</p>
10.	В каком документе определена ответственность исполнителя (гостиницы) за сохранность вещей потребителя гостиничных	<p>а. Гражданский Кодекс РФ</p> <p>б. Устав предприятия</p>

	услуг?	в. Конституция РФ г. Трудовой Кодекс РФ
11.	В каком месте гостиницы, как правило, находится сейфовая комната, оборудованная депозитными ячейками?	а. в бухгалтерии б. в приемной (секретариате) генерального директора гостиницы в. в пункте обмена валюты г. в зоне службы приема и размещения
12.	В каком временном интервале следует приветствовать человека, звонящего в гостиницу фразой «Доброе утро» («Good morning»)?	а. с 9.00. до 11.00. б. с 6.00. до 10.00. в. с 7.00. до 12.00. г. с 8.00. до 13.00.
13.	В каком временном интервале следует приветствовать человека, звонящего в гостиницу фразой «Добрый день» («Good afternoon»)?	а. с 10.00. до 14.00. б. с 11.00. до 15.00. в. с 13.00. до 17.00. г. с 12.00. до 18.00.
14.	В каком временном интервале следует приветствовать человека, звонящего в гостиницу фразой «Добрый вечер» («Good evening»)?	а. с 19.00. до 23.00. б. с 18.00. и далее в. с 17.00. до 24.00. г. с 20.00. и далее
15.	В какие сроки должно доставляться текстовое сообщение (телефонограмма) в номер гостю?	а. в течение 15-20 минут б. в течение 30 минут в. в течение 5 минут г. в течение 45 минут
16.	Какими способами может осуществляться побудка гостей в высококласных гостиницах?	а. непосредственно телефонисткой с помощью телефонного аппарата б. автоматическим способом в. посредством интерактивных TV систем г. всеми вышеперечисленными

17.	Для гостиниц каких категорий обязательным является наличие медицинского кабинета?	<p>а. для ***** зв. гостиниц</p> <p>б. для гостиниц всех категорий</p> <p>в. для **** зв. гостиниц и ***** зв. гостиниц</p> <p>г. для гостиниц от *** зв. и выше</p>
18.	В течение какого времени исполнитель (отель) должен устранить недостаток оказанной услуги с момента предоставления потребителем соответствующего требования?	<p>а. в течение 15 минут</p> <p>б. незамедлительно</p> <p>в. в течение часа</p> <p>г. по возможности быстро</p>
19.	Какой из видов услуг исполнитель (отель) не обязан предоставлять потребителю бесплатно?	<p>а. вызов скорой помощи</p> <p>б. заказ билетов на развлекательные мероприятия</p> <p>в. побудка к определенному времени</p> <p>г. доставка в номер корреспонденции по ее получении</p>

### Тематика рефератов

1. Материальная база для обеспечения работы анимационной службы гостиниц.
2. Организация и обслуживание конференций на базе гостиничных предприятий. Оборудование конференц-залов.
3. Характеристика персонала гостиничных анимационных служб, а также выездных специализированных (культурных) мероприятий.
4. Организация и планирование работы анимационной службы гостиничного предприятия.
5. Планирование и организация фитнес-центра в гостинице.
6. Банкет-фуршет – организация и обслуживание.
7. Организация и планирование мини-гольфа в гостинице.
8. Банкет-коктейль – организация и обслуживание.
9. Организация и предоставление дополнительных услуг в Wellness-отелях.
10. Банкет-чай – организация и обслуживание.
11. Винотерапия, как дополнительная услуга в гостинице.



12. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.
13. Организация и предоставление СПА-услуг в гостинице.
14. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.
15. Организация телекоммуникационных услуг в гостинице.
16. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.
17. Предоставление услуг фитнес-центра в гостинице.
18. Организация торгового обслуживания на гостиничном предприятии. Центры розничной торговли: продукты, товары местного производства, сувениры.
19. Проведение и обслуживание бизнес – мероприятий.
20. Организация хранения личных вещей гостей.
21. Планирование, организация и обслуживания выставок на базе гостиничного предприятия.
22. Программы поощрения и стимулирования постоянных и VIP-клиентов.
23. Технология обслуживания VIP-гостей в высококлассных отелях.

Самостоятельная работа по предложенной тематике предполагает обзор специальной литературы, периодических изданий, специализированных веб-сайтов с целью подготовки к семинару.

### **Вопросы к экзамену**

1. Какие услуги предоставляет бизнес - центр?
2. Какие функции сервис – бюро Вы можете назвать?
3. Какие виды баров Вы знаете?
4. Кто осуществляет контроль, пополнение мини - бара?
5. Существует «завтрак по меню», «континентальный завтрак». Какие виды завтраков Вы знаете еще?
6. Чем занимается служба room - service?
7. Дайте английские эквиваленты слов: прачечная, химчистка, глаженье.
8. Перечислите бизнес - услуги и услуги бытового характера, которые предоставляют интерактивные системы телевидения?
9. Какие два вида сейфов имеются в гостиницах? Какой из них имеет больше преимуществ и почему?
10. Перечислите услуги, оказываемые гостиницей бесплатно.
11. Какие подразделения занимаются организацией отдыха и развлечений клиентов отеля?
12. В скольких экземплярах выписываются счета за оказанные услуги в том или ином подразделении гостиницы?
13. Какими способами клиент может расплатиться в гостинице за оказанные услуги?
14. Каким технологическим документом сопровождается процедура перевода из одного номера в другой?

15. Дайте определение понятиям: «Основной гостиничный продукт» «Дополнительный гостиничный продукт», «Сопутствующий гостиничный продукт».
16. Дайте определение понятию «Услуга». Расскажите о её основных специфических чертах.
17. Каковы функции консьержей, дворецких, менеджеров по связям с гостями?
18. В чем разница между деятельностью консьержей и дворецких?

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

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

#### *Нормативные правовые акты*

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

Регламент информационного взаимодействия территориальных органов ФМС России с поставщиками учетных данных, утвержденный ФМС России 05.03.2014 № ВЛ-1/15-3074

Федеральный закон о безопасности Федеральный закон от 28.12.2010 №390-ФЗ «О безопасности»

Федеральный закон об основах туристской деятельности в РФ Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ (вред. Федеральных законов от 30.12.2008 №309-ФЗ, от 28.06.2009 №123-ФЗ, от 27.12.2009 №365-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ)

Федеральный закон о пожарной безопасности Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 23.07.2010 №173-ФЗ, от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 08.11.2011 №309-ФЗ, от 30.11.2011 №345-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 27.12.2000 №150-ФЗ, определением Конституционного Суда РФ от 09.04.2002 №82-О)

Федеральный закон технический регламент о требованиях пожарной безопасности Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ

Федеральный закон об охране окружающей среды Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 14.03.2009 №32-ФЗ, от 27.12.2009 №374-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 11.07.2011 №190-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011

№243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 21.11.2011 №331-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения  
Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №215-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 05.06.2012 №52-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ, от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля  
Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 22.04.2010 №65-ФЗ, от 26.04.2010 №66-ФЗ, от 27.07.2010 №191-ФЗ, от 27.07.2010 №224-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 28.12.2010 №408-ФЗ, от 21.04.2011 №69-ФЗ, от 04.06.2011 №123-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ)

Федеральный закон о лицензировании отдельных видов деятельности  
Федеральный закон от 04.05.2011 №99-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.10.2011 №283-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Федеральный закон о качестве и безопасности пищевых продуктов  
Федеральный закон от 02.01.2000 №29-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ)

Федеральный закон о государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции  
Федеральный закон от 22.11.1995 №171-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 05.04.2010 №41-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 28.12.2010 №430-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №218-ФЗ, от 21.07.2011 №253-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 12.11.2003 №17-П, Федеральными законами от 26.07.2006 №134-ФЗ, от 20.04.2007 №55-ФЗ)

Федеральный закон о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов (или) расчетов с использованием платежных карт  
Федеральный закон от 22.05.2003 №54-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 03.06.2009 №121-ФЗ (ред. 17.07.2009), от 17.07.2009 №162-ФЗ, от 27.07.2010 №192-ФЗ, от 27.06.2011 №162-ФЗ, от 25.06.2012 №94-ФЗ)

Федеральный закон об основах государственного регулирования торговой деятельности в РФ  
Федеральный закон от 28.12.2009 №381-ФЗ (в ред. Федерального закона от 23.12.2010 №369-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Правила оказания услуг общественного питания  
Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 №1036 (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.05.2007 №276)

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта  
Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 №452

Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ (ред. от 07.06.2013 №400-ФЗ) «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 №9 (в ред. от 21.01.2013) «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ (ред. от 25.07.2011 №261-ФЗ) «О персональных данных»

Федеральный закон РФ от 27.12.2002 №184 ФЗ «О техническом регулировании» (принят ГД ФС РФ 15.12.2002) (действующая редакция от 15.12.2012)

Постановление Правительства Москвы от 06.05.2008 №375-ПП (ред. от 25.08.2009) «О мерах по обеспечению инженерной безопасности зданий и сооружений и предупреждению чрезвычайных ситуаций на территории города Москвы».

Распоряжение Правительства Москвы от 04.03.2008 №425-РП «О вводе в промышленную эксплуатацию автоматизированной системы по учету иностранных граждан, пребывающих в гостиницах города Москвы»

Распоряжение Правительства Москвы от 15.11.2006 №2335-РП (ред. от 29.05.2012) «Об усилении мер безопасности на гостиничных предприятиях города Москвы» (вместе с «Инструкцией по разработке паспорта антитеррористической защищенности и техногенной безопасности предприятиями гостиничного комплекса города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 20.07.2007 №1529-РП (ред. от 24.05.2011) «О Концепции по повышению безопасности и антитеррористической защищенности гостиничных предприятий города Москвы» (вместе с «Требованиями по безопасности и антитеррористической защищенности к гостиничным предприятиям города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 03.06.2002 №770-РП (ред. от 15.04.2008) «Об оплате гостиничных услуг»

Учебники, учебные пособия и литература по курсу

*Основная литература*

1. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

**Шифр 338 (47с) Т41      1984660 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

2. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

**Шифр 338 (47с) Т4      11984691 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

*Дополнительная литература*

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2015
2. Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч. пос. для бакалавров. -М.:КноРус, 2015
3. Радченко Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания М.:КноРус, 2015
4. Шамшина, Ю. О. Гостиничный сервис: конспект лекций Феникс, 2014
5. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для вузов ЮНИТИ-ДАНА, 2015
6. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие Альфа-М Издательский Дом, 2015

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

Туристские и гостиничные ресурсы:

<http://hotel.ru>

<http://hotelmagazine.ru>

<http://hrs.ru>

<http://prohotel.ru>

<http://ratanews.ru>

<http://rbta.ru>

<http://rha.ru>

<http://russiatourism.ru>

<http://www.hospitality.ru/>

<http://www.restoranoff.ru>

[http://www.rusngo.ru/index.php?option=com\\_content&view=article&id=813%3A2011-06-15-07-38-20&catid=59%3A2011-04-20-12-39-02&Itemid=117&lang=en](http://www.rusngo.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=813%3A2011-06-15-07-38-20&catid=59%3A2011-04-20-12-39-02&Itemid=117&lang=en)

<http://www.tour-info.ru>

<http://www.tourbus.ru/>

<http://www.tourpravo.ru/legislation.aspx>

<http://www.tpnews.ru>

<http://www.travelline.ru>

<http://www.travelline.ru/hotel-sites-audit>

1. Euro Seek

<http://www.euroseek.com>

2. Everything's Travel

<http://www.menibers.aol.com/trvlevery>

- |                   |   |
|-------------------|---|
| 3. Hotel Resource | <a href="http://www.hotelresource.com">http://www.hotelresource.com</a> |
| 4. Look Smart     | <a href="http://www.looksmart.co.in">http://www.looksmart.co.in</a>     |
| 5. Travel Search  | <a href="http://www.travelsearch.com">http://www.travelsearch.com</a>   |
| 6. World Pages    | <a href="http://www.worldpages.com">http://www.worldpages.com</a>       |
| 7. Yahoo!         | <a href="http://www.yahoo.com">http://www.yahoo.com</a>                 |

Программное обеспечение:

1. Учебные фильмы на CD и DVD по гостиничному делу.
2. Электронные учебники по организации гостиничного дела.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.
2. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
3. «Вестник РАТА» – электронный журнал;
4. UNWTO NEWS.
5. «Отель»;
6. «Гостиницы и рестораны»;
7. «Парад отелей»;
8. «Стандарт 5 звезд»;
9. «Пять звезд»;
10. «Курортные ведомости»;
11. Journal of Hospitality, Leisure, Sports & Tourism Education

Сайты электронных библиотек и научных журналов:

eLibrary – научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

Blackwell – полнотекстовые электронные научные журналы, охватывающие все области естественных и общественных наук [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://onlinelibrary.wiley.com/browse/subjects>

Sage Publications – научные журналы по гуманитарным, точным и естественным наукам. Глубина полнотекстового архива с 1999 г. Условия доступа: доступ организован по общеуниверситетской сети. URL: <http://online.sagepub.com>

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

Эффективное проведение семинарских занятий в форме тренингов предполагает соответствующую организацию учебного пространства (например, достаточно свободное пространство для размещения учащихся по кругу, с ведущим-преподавателем в центре). Стенды для размещения учебно-методических материалов поясняющего и иллюстративного характера. Мультимедийный комплекс для демонстрации учебных видеофильмов, учебных тренингов.

Минимально необходимый для освоения дисциплины «Организация предоставления дополнительных сопутствующих услуг» перечень материально-технического обеспечения включает:

1. Оверхед – проектор
2. Портативный или стационарный ПК
3. Мультимедийный проектор
4. Видео и/или DVD проигрыватель
5. Настенный экран или экран на штативе, размером 150 x 150 (см)
6. Напольный флип-чарт, 100 x 70 (см)
7. Набор цветных фломастеров или мелков
8. Класная доска
9. Слайды, фильмы DVD
10. Учебные видеофильмы, Вэб - страницы Интернет, относящиеся к гостиничному бизнесу

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

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 практических (семинарских, лабораторных) занятий**

Основная цель семинарских занятий состоит в том, чтобы повысить уровень подготовки будущих специалистов путем изучения практического опыта и закрепления теоретических знаний в области организации предоставления дополнительных сопутствующих услуг в средствах размещения, полученных на лекционных занятиях.

Практические и семинарские занятия способствуют осмыслению и более глубокому пониманию процессов, происходящих в современном гостиничном бизнесе, приобретению устойчивых аналитических и оперативных навыков работы, дальнейшему развитию профессиональных знаний будущих специалистов по гостиничному делу.

В ходе проведения семинарских занятий слушатели должны закрепить теоретические знания по курсу «Организация предоставления дополнительных сопутствующих услуг», качественно освоить наиболее сложные и необходимые проблемы этого учебного курса, выработать навыки самостоятельной деятельности и умение работать со специальной литературой по гостиничной деятельности.

На семинарских занятиях студенты должны научиться грамотно излагать проблемы в области организации предоставления дополнительных сопутствующих услуг в средствах размещения, свободно высказывать своё мнение, вести полемику, способствующую развитию профессиональной компетентности.

Основными формами проведения практических занятий являются:

- проведение проблемных семинаров по темам лекций и по темам, подлежащим самостоятельному изучению студентами;
- обсуждение докладов и рефератов, выполненных студентами в ходе самостоятельного изучения специальной литературы;
- решение ситуационных задач.

Практические занятия включают 5 разделов, отражающих последовательность изучения курса в соответствии с программой. Их формы предусматривают обсуждение заданных планом вопросов, выступление с докладами по написанным рефератам и их обсуждение, рассмотрение конкретных ситуаций в области организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.

Тематические разделы семинарских занятий

**Семинар 1 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (2 час.)**

**Основные понятия, термины и определения, связанные с организацией предоставления дополнительных сопутствующих услуг в гостиницах и других средствах размещения**

**Цель:** изучить основные понятия, определения, термины, связанные с организацией предоставления дополнительных сопутствующих услуг в гостиницах и других средствах размещения

**Вопросы для изучения и обсуждения:**

1. Дайте определение понятиям: «Основной гостиничный продукт» «Дополнительный гостиничный продукт», «Сопутствующий гостиничный продукт».
2. Дайте определение понятию «Услуга». Расскажите о её основных специфических чертах.
3. Расскажите о структуре уровней «гостиничного продукта».

**Практические задания (темы докладов):**

1. Новости гостиничного бизнеса за рубежом
2. Новости гостиничного бизнеса в РФ
3. Новые услуги, предлагаемые службами по предоставлению дополнительных сопутствующих услуг в гостиницах и других средствах размещения

*Источники*

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

*Обязательная литература*

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

**Шифр 338 (47с) Т41      1984660 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

*Дополнительная литература*

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2015
2. Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч. пос. для бакалавров. -М.:КноРус, 2015
3. Радченко Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания М.:КноРус, 2015
4. Шамшина, Ю. О. Гостиничный сервис: конспект лекций Феникс, 2014
5. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для вузов ЮНИТИ-ДАНА, 2015
6. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие Альфа-М Издательский Дом, 2015

**Семинар 2 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (6 час.)**

**Организация предоставления услуг питания в гостиницах и других средствах размещения**

**Цель:** изучить вопросы, связанные с организацией предоставления услуг питания в гостиницах и других средствах размещения

**Вопросы для изучения и обсуждения**

1. Какие виды баров существуют в отелях?
2. Кто осуществляет контроль и пополнение мини-баров?
3. Чем занимается служба room-service?
4. Что Вы знаете о «завтраке по меню» и «континентальном завтраке»?
5. Каковы основные правила предлагающей продажи, применяемые в службе room-service?
6. Основные требования к сотруднику службы room-service.
7. Какими способами осуществляется оплата услуг room-service в гостиницах?

**Практические задания (темы докладов):**

1. Новости гостиничного бизнеса за рубежом
2. Новости гостиничного бизнеса в РФ
3. Новые услуги, предлагаемые службами по предоставлению дополнительных сопутствующих услуг в гостиницах и других средствах размещения

### Список источников и литературы

#### *Источники*

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

#### Обязательная литература

1. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т41            1984660 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)

2. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т4            11984691 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)

### *Дополнительная литература*

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2015
2. Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч. пос. для бакалавров.- М.:КноРус, 2015
4. Шамшина, Ю. О. Гостиничный сервис: конспект лекций Феникс, 2014
5. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для вузов ЮНИТИ-ДАНА, 2015
6. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие Альфа-М Издательский Дом, 2015

### **Семинар 3 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (6 час.)**

#### **Организация предоставления бизнес-услуг в гостиницах и других средствах размещения. Организация персонафицированного, элитного, VIP-обслуживания в отелях**

**Цель:** изучить вопросы, связанные с организацией предоставления бизнес-услуг в гостиницах и других средствах размещения, а также организацией персонафицированного, элитного, VIP-обслуживания в отелях.

#### **Вопросы для изучения и обсуждения**

1. Какие услуги предоставляет бизнес-центр?
2. Какие функции сервис-бюро?
3. Перечислите бизнес-услуги и услуги бытового характера, которые предоставляют интерактивные системы телевидения.

### **Практические задания (темы докладов):**

1. Новости гостиничного бизнеса за рубежом в сфере
2. Новости гостиничного бизнеса в РФ

### **Список источников и литературы**

#### *Источники*

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

Закон РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 (с последними изменениями от 25.06.2012).

1. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т41          1984660 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)

2. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т4          11984691 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)

### *Дополнительная литература*

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2015
2. Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч. пос. для бакалавров.- М.:КноРус, 2016
4. Шамшина, Ю. О. Гостиничный сервис: конспект лекций Феникс, 2014
5. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для вузов ЮНИТИ-ДАНА, 2015
6. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие Альфа-М Издательский Дом, 2015

### **Семинар 4 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (6 час.)**

#### **Организация предоставления телекоммуникационных услуг в гостиницах и других средствах размещения**

**Цель:** изучить вопросы, связанные с организацией предоставления телекоммуникационных услуг в гостиницах и других средствах размещения

#### **Вопросы для изучения и обсуждения**

1. Какие телекоммуникационные услуги предоставляются гостям в высококлассных отелях?
2. Каким образом в гостиницах сохраняется конфиденциальность проживания гостей?
3. В чем заключается телефонный этикет, принятый в высококлассных отелях?
4. Расскажите о функциях консьержей, дворецких, менеджеров по связям с гостями.
5. В чем разница между деятельностью консьержей и дворецких?

#### **Практические задания (темы докладов):**

1. Инновации гостиничного бизнеса за рубежом
2. Инновации гостиничного бизнеса в РФ

## Список источников и литературы

### *Источники*

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

### *Обязательная литература*

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

**Шифр 338 (47с) Т41      1984660 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

**Шифр 338 (47с) Т4      11984691 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

### *Дополнительная литература*

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2015
2. Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч. пос. для бакалавров. -М.:КноРус, 2015
3. Радченко Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания М.:КноРус, 2015
4. Шамшина, Ю. О. Гостиничный сервис: конспект лекций Феникс, 2014
5. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для вузов ЮНИТИ-ДАНА, 2015
6. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие Альфа-М Издательский Дом, 2015

**Семинар 5 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (4 час.)**



## **Организация предоставления бытовых услуг. Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг**

**Цель:** изучить вопросы, связанные с организацией предоставления бытовых услуг, а также с организацией отдыха и развлечений в гостинице и других сопутствующих услуг

### **Вопросы для изучения и обсуждения**

1. Перечислите дополнительные услуги, оказываемые гостиницей бесплатно.
2. Какие подразделения занимаются организацией отдыха и развлечений клиентов отеля?
3. Каким технологическим документом сопровождается процедура перевода гостя из одного номера в другой?
4. Как организована медицинская помощь в отелях?
5. Сколько экземпляров счетов за оказанные услуги выписывается в том или ином подразделении гостиницы?
6. Какие существуют формы приёма оплаты за оказанные гостиницей услуги?
7. Какие виды сейфов предоставляются в распоряжение гостей? Какой вид сейфов предпочтительнее? Почему?
8. Расскажите о предназначении камеры хранения в отеле.

### **Практические задания (темы докладов):**

1. Инновации гостиничного бизнеса за рубежом
2. Инновации гостиничного бизнеса в РФ

## **Список источников и литературы**

### *Источники*

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

### **Обязательная литература**

1. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016  
Шифр 338 (47с) Т41      1984660 Sc.Library RSUH  
Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru
2. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник

для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

#### *Дополнительная литература*

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2015
2. Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч. пос. для бакалавров.- М.:КноРус, 2015

#### Семинарские занятия в интерактивной форме

Для проведения практических занятий со студентами может быть предложен следующий перечень *ситуационных задач*:

Рассмотрите все возможные варианты решения проблем.

1. Произнесите фразу приветствия оператора телефонной станции при обращении клиента в гостиницу (на русском, английском языках).
2. У гостя отеля болит желудок, он просит у Вас лекарство. Ваши действия.
3. Гость порезал палец. Как следует поступить в этой ситуации?  
Господин N звонит в отель и просит дать информацию о номере комнаты
4. проживающего в гостинице гостя. Какой существует порядок на этот счёт?  
Гостю не понравился вид из окна его номера, и он просит переселить его в другой
5. номер. Действия администратора.
6. Гость сообщает, что его номер ограблен. Действия руководства гостиницы в данной ситуации.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью изучения дисциплины «Организация предоставления дополнительных сопутствующих услуг». Самостоятельная работа студентов, изучающих дисциплину «Организация

предоставления дополнительных сопутствующих услуг» рассматривается как одна из важнейших форм творческой деятельности студентов по преобразованию информации в знания, навыки и умения.

Цель самостоятельной работы - более глубокое и детальное осмысление предмета, освоения большего количества материала по изучаемым вопросам.

Самостоятельная работа студентов предусмотрена по следующим разделам:

### **Основные понятия, термины и определения, связанные с организацией предоставления дополнительных сопутствующих услуг в гостиницах и других средствах размещения**

Самостоятельная работа по данному разделу предполагает обзор специальной литературы, периодических изданий, специализированных веб-сайтов с целью подготовки к семинару.

### **Организация предоставления услуг питания в гостиницах и других средствах размещения**

Самостоятельная работа по данному разделу предполагает обзор специальной литературы, периодических изданий, специализированных веб-сайтов с целью подготовки к семинару.

Самостоятельно изучаются следующие темы:

- Банкет-фуршет – организация и обслуживание.
- Банкет-чай – организация и обслуживание.
- Банкет-коктейль – организация и обслуживание.
- Винотерапия, как дополнительная услуга в гостинице.
- Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.
- Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.

### **Организация предоставления бизнес-услуг в гостиницах и других средствах размещения. Организация персонифицированного, элитного, VIP-обслуживания в отелях**

Самостоятельная работа по данному разделу предполагает обзор специальной литературы, периодических изданий, специализированных веб-сайтов с целью подготовки к семинару.

Самостоятельно изучаются следующие темы:

- Организация и обслуживание конференций на базе гостиничных предприятий. Оборудование конференц-залов.
- Проведение и обслуживание бизнес – мероприятий.
- Планирование, организация и обслуживания выставок на базе гостиничного предприятия.

### **Организация предоставления бытовых услуг. Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг**

Самостоятельная работа по данному разделу предполагает обзор специальной литературы, периодических изданий, специализированных веб-сайтов с целью подготовки к семинару.

Самостоятельно изучаются следующие темы:

- Материальная база для обеспечения работы анимационной службы гостиниц.
- Характеристика персонала гостиничных анимационных служб, а также выездных специализированных (культурных) мероприятий.
- Организация и планирование работы анимационной службы гостиничного предприятия.
- Планирование и организация фитнес-центра в гостинице.
- Организация и планирование мини-гольфа в гостинице.
- Организация и предоставление дополнительных услуг в Wellness-отелях.
- Организация и предоставление СПА-услуг в гостинице

В структуру самостоятельной работы входит работа студентов на лекции и над текстом лекции после нее, в частности, при подготовке к семинару или тестовому заданию; подготовка к семинарским занятиям (подбор литературы по определенной проблеме, работа над источниками, составление реферативного сообщения или доклада и пр.), а также работа на семинарских занятиях, проведение которых развивает навыки самостоятельного мышления и умения убедительной аргументации собственной позиции. В качестве самостоятельной работы студентов на семинаре рассматривается также участие студентов в подведении итогов семинара и оценка ими выступлений участников семинара. Самостоятельная работа оформляется в форме рефератов и сообщений на семинарах и может использоваться как подготовительный материал для дипломного проекта.

Для улучшения качества самостоятельной работы обучающихся (слушателей), кроме основных, рекомендуется использовать и творческие подходы – обсуждение результатов посещения выставок, форумов, конференций, посвященных развитию гостиничного рынка, навыков, полученных во время прохождения практики или профессиональной деятельности.

<b>Вид работы</b>	<b>Содержание (перечень вопросов)</b>	<b>Трудоемкость самостоятель ной работы (в часах)</b>	<b>Рекомендации</b>
<p>Подготовка к Разделу №1</p> <p><b>Основные понятия, термины и определения, связанные с организацией предоставления дополнительных сопутствующих услуг в гостиницах и других</b></p>	<p>Роль и место подразделений по оказанию дополнительных и сопутствующих услуг в деятельности отеля.</p> <p>Структура уровней «гостиничного продукта» (понятия: основной, сопутствующий, дополнительный «гостиничный продукт»), цели и задачи подразделений по оказанию дополнительных и сопутствующих услуг;</p> <p>Спектр дополнительных платных и бесплатных услуг, предоставляемых в гостиницах и других</p>	8	

<p>средствах размещения</p> <p>Подготовка к лекции</p> <p>Подготовка к семинару</p>	<p>средствах размещения</p>		<p>Повторить основные понятия, определения, термины из учебных курсов: «Технологии гостиничной деятельности», «Организация гостиничного дела», «Организация службы приема и размещения»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Консультация преподавателя</li> <li>- Повторение материала лекции</li> <li>- Повторение и освоение основного терминологического аппарата, связанного с организацией предоставления дополнительных сопутствующих услуг</li> <li>- Выбор тем докладов и рефератов.</li> </ul> <p><b>См. описание семинара №1 в разделе «Планы семинарских занятий».</b></p>
<p>Подготовка к Разделу</p>	<p>Ресторанное обслуживание,</p>		



<p>№3</p> <p><b>Организация предоставления бизнес-услуг в гостиницах и других средствах размещения. Организация персонифицированного, элитного, VIP-обслуживания в отелях</b></p> <p>Подготовка к лекции</p> <p>Подготовка к семинару</p>	<p>обслуживание в гостиницах и туристических комплексах. Сервис бюро, его назначение, функции. Услуга по продлению визы. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле. Организация хранения личных вещей проживающих. Деятельность консьержей, дворецких, менеджеров по связям с гостями и т.д.</p>	<p>10</p>	<p>Повторение материала предыдущей лекции</p> <p>Подготовиться к устному и письменному опросу касательно:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. организации предоставления бизнес-услуг в гостиницах и других средствах размещения.</li> <li>2. организации предоставления персонифицированного, элитного, VIP-обслуживания в отелях</li> </ol> <p><b>См. описание семинара №3 в разделе «Планы семинарских занятий»</b></p>
<p>Написание реферата (доклада)</p>			<p>См. список рекомендуемой литературы. Объем – 20-22 страницы. Структура должна включать разделы: введение (1-2 стр.), основной текст (разбит на 4-5 частей), заключение (2 стр.) и список используемых источников и литературы (не менее 10). Оформление должно</p>

			соответствовать требованиям, предъявляемым к подобного рода работам.  <b>См. «Примерные темы рефератов»</b>
<p>Подготовка к Разделу №4</p> <p><b>Организация предоставления телекоммуникационных услуг в гостиницах и других средствах размещения</b></p> <p>Подготовка к лекции</p> <p>Подготовка к семинару</p>	<p>Организация работы операторов телефонной станции. Должностные инструкции телефонистов.</p> <p>Оборудование рабочего места телефониста и его подручные средства.</p> <p>Спектр информации, предоставляемый телефонистом. Приём телефонограмм и их документальное оформление. Побудка гостей (Wake-up-call).</p> <p>Различные способы осуществления побудки в современных отелях.</p> <p>Заказ международных и междугородних телефонных переговоров для клиентов гостиницы.</p> <p>Приём заявок о неисправностях телефонной аппаратуры.</p> <p>Широкие возможности телефонных систем современных гостиниц.</p> <p>Требования к работникам телефонной службы.</p>	12	<p>Повторение пройденного материала</p> <p>- Консультация преподавателя</p> <p>- Презентация докладов, защита выполненных рефератов</p> <p><b>См. описание семинара №4 в разделе «Планы семинарских занятий»</b></p>
	<p>Парикмахерская, салоны красоты, графики работы.</p> <p>Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская,</p>		





## 9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Письменные работы по курсу (аналитико-синтетическое задание, публичное выступление) выполняются на листах белой бумаги формата А4 (стандартная бумага для принтера). Поля - сверху, снизу и справа 2,5 см, слева 3 см. Шрифт желательнее использовать стандартный, без насечек (рекомендуется гарнитура Times New Roman), кегль 12, интервал одинарный, выравнивание текста по ширине. Номера страниц внизу посередине. Они нужны везде, кроме первого (титального) листа. Для оформления ссылок используйте функцию «сноски внизу страницы» в программе Word.

Каждый раздел работы, если он занимает несколько страниц, целесообразно начинать с новой страницы. Если раздел занимает полстраницы, новый раздел можно начать на текущей. Названия разделов выделить жирным шрифтом, выравнивать по центру.

При выставлении оценок за текст выступления учитывается: объем и качество проведенной работы с научной литературой по теме выступления, содержание и стиль изложения самого текста выступления, наличие и качество справочно-библиографического аппарата работы (ссылки на источники должны быть оформлены в соответствии с требованиями ГОСТ), умение студента анализировать прочитанное, сравнивать различные точки зрения на проблему и аргументировать собственное мнение.

## 9.3. Иные материалы

### *Примерные ситуационные задачи*

*Решение и анализ конкретных производственных ситуаций гостиничного предприятия.* Большое место в работе специалиста занимают задачи аналитического характера. Умение рассматривать, оценивать ситуацию в целом и в деталях, принимая на основе этого анализа правильное решение - неотъемлемое качество будущего менеджера в гостинице. Сущность этого метода обучения состоит в том, что студентам демонстрируется определенная производственная ситуация, в которой охарактеризованы условия и действия ее участников. Студенту предлагается оценить, правильно ли действовали ее участники, дать анализ и заключение о том, на основании чего они оценивали действия участников. Представление ситуации может быть дано в разных формах: описание ситуации, показ видеосюжетов, разыгрывание ролей отдельными студентами в учебной группе. Решение и анализ конкретных производственных ситуаций гостиничного предприятия может выполняться на практических занятиях, на занятиях по закреплению учебного материала, при проверке знаний и умений, как один из видов практических работ на уроке, в качестве внеаудиторных занятий, в процессе учебной практики при решении комплексных производственных задач. Выполняют задания по анализу технологических ситуаций процесса гостиничного обслуживания студенты индивидуально или группами по два-четыре человека, а затем коллективно обсуждают намеченные выводы. Ситуационные производственные задачи, обусловленные технологическим процессом гостиничного обслуживания, используемые как практические методы подготовки специалистов, должны точно соответствовать получаемой специальности и квалификации студентов профильного ВУЗа. В рамках программы разработан перечень ситуационных задач для проведения практических занятий со студентами. Ниже приведены некоторые из них:

1. Произнесите фразу приветствия оператора телефонной станции при обращении клиента в гостиницу (на русском, английском языках).
2. У гостя отеля болит желудок, он просит у Вас лекарство. Ваши действия.
3. Гость порезал палец. Как следует поступить в этой ситуации?  
Господин N звонит в отель и просит дать информацию о номере комнаты
4. проживающего в гостинице гостя. Какой существует порядок на этот счёт?  
Гостю не понравился вид из окна его номера, и он просит переселить его в другой
5. номер. Действия администратора.
6. Гость сообщает, что его номер ограблен. Действия руководства гостиницы в данной ситуации.

#### *Методические рекомендации по подготовке электронной презентации*

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо

впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовок), 18-36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или

пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).
- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

## *Глоссарий*

**ABF (American Breakfast)** – это более сытная разновидность континентального завтрака. Помимо чая, кофе, сока, булки, круассана, масла, яиц, творога, йогуртов или фруктов (это основа завтрака), добавлены нарезки колбасы и ветчины, сыра. Иногда предполагаются овощные салаты.

**All, All Inclusive** – это режим, включающий не только трехразовое питание, но и дополнительные услуги, такие как легкий завтрак, закуски, легкий ужин. Напитки входят в стоимость.

**A-la carte** – это меню, в котором каждое блюдо указано со своей ценой.

**B&B (Bed & Breakfast)** – это тарифный план, который включает в себя цену за номер с завтраком.

**BBF (Buffet Breakfast)** – это самый популярный вариант организации завтрака, так называемый шведский стол. Может включать в себя легкие молочные и мясные продукты, выпечку, овощи и фрукты, а часто и местные напитки, иногда включая алкогольные. Шведский стол не имеет четкой регламентации по количеству продуктов питания.

**Brunch** – это прием пищи, объединяющий завтрак и обед (от англ. Breakfast and lunch). Как правило, бранч подается между 11:00 16:00, в меню входят горячие, но легкие блюда, подаются спиртные напитки (чаще всего – вино). В ресторанах отелей большой популярностью пользуются субботние и воскресные бранчи.

**Buffet** —это шведский стол – метод обслуживания на предприятиях общественного питания, при котором в залах ресторана весь ассортимент предлагаемых блюд выставляется на отдельный стол, гость вправе сам определять блюдо и размер порции.

**CBF (Continental Breakfast)** – это континентальный завтрак – самый бюджетный вариант завтрака. Состоит из чая, кофе, соков, булочки или круассана, масла, яиц, творога.

**DNR (Dinner)** – это ужин, который может быть организован как в виде шведского стола, так и по меню а-ля карт. В Европе чаще всего предоставляют большой выбор закусок и салатов, а второе блюдо на выбор из нескольких вариантов.

**English Breakfast** – это полный завтрак (+ яичница с ветчиной, тосты).

**EP (Expert pation)** – это проживание в гостинице, когда питание может предоставляться за отдельную плату.

**EXTFB (Extended Full Board)** – это полный пансион, в который дополнительно включается вино или пиво.

**FB (Full Board)** – это полный пансион. Режим трехразового питания в отеле (завтрак + обед + ужин). Напитки за обедом и за ужином в стоимость обычно не входят.

**HB (Half Board)** – это полупансион или проживание с двухразовым питанием.

**HCAL (High Class All Inclusive)** – это наиболее продвинутый вариант услуги «все включено».

**Ultra All Inc** – это All Inc + напитки импортного производства + набор услуг.

### Аннотация дисциплины

Дисциплина (модуль) реализуется на факультете истории, политологии и права ИАИ РГГУ кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

**Целью дисциплины**– является предоставление студентам систематизированных знаний о технологии и организации оказания дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения.

#### **Задачами дисциплины являются:**

- ознакомление студентов с основными правовыми и нормативными документами в области предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- предоставление студентам систематизированных знаний о специфике организации и технологии предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- характеристика методики организации, предоставления и контроля процесса предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- формирование навыков необходимых для совершенствования управления в соответствии с тенденциями социально-экономического развития инновационной деятельности в сфере предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- формирование навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений при решении и анализе реальных производственных задач.

Дисциплина направлена на формирование:

ПКУ-2.1.- Формирование спецификации услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий

В результате освоения дисциплины (*модуля*) обучающийся должен:

#### **знать:**

- структуру уровней «гостиничного продукта» (понятия: основной, сопутствующий, дополнительный «гостиничный продукт»), цели и задачи подразделений по оказанию дополнительных и сопутствующих услуг;
- роль данных подразделений в деятельности современного гостиничного предприятия;
- проблемы и трудности, с которыми сотрудники данных подразделений сталкиваются в процессе работы;
- функции бизнес-центра;

- функции сервис – бюро;
- о видах транспортного обслуживания клиентов;
- функции службы организации питания;
- об организации хранения личных вещей проживающих;
- об услугах интерактивного и платного телевидения;
- о телекоммуникационных услугах;
- об организации конференций в гостиницах;
- об организации SPA – услуг в гостинице;
- об организации отдыха и развлечений в отеле, а также других дополнительных и сопутствующих услуг;
- штатное расписание и должностные обязанности сотрудников подразделений по оказанию дополнительных и сопутствующих услуг.

**уметь:**

- использовать технические средства, оборудование для повышения эффективности предлагаемых услуг.
- оценивать влияние различных факторов на ход и результаты процессов обслуживания по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- принимать оптимальные решения в процессе выбора цели, стратегий и решения задач, возникающих в процессе обслуживания по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- оценивать и осуществлять контроль качества предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения.

**владеть навыками:**

- необходимыми для выполнения должностных обязанностей руководителей и сотрудников подразделений по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- обслуживания различных сегментов потребителей гостиничных услуг в предприятиях размещения;
- самостоятельного овладения новыми знаниями.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.),  
108 часов.

Промежуточная аттестация (18ч.). Форма итогового контроля – **экзамен**

УТВЕРЖДЕНО  
Протокол заседания кафедры  
№\_\_1\_\_ от\_\_31 августа 2020г.\_\_

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ**

в рабочей программе дисциплины

на 2020/2021 учебный год

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	31.08.20г.	№ 1



1. Структура дисциплины (к п. 2 РПД на 2020 )<sup>1</sup>Структура дисциплины для очной формы обучения  
(2020 год набора)

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3.3 е 114 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 42 ч., промежуточная аттестация 18ч., самостоятельная работа обучающихся 54 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Промежуточ-ная аттестация	Самостоятель-ная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации <i>(по семестрам)</i>	
			Контактная				Промежуточ-ная аттестация				Самостоятель-ная работа
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия					
1.	Раздел 1  Основные понятия, термины и определения, связанные с организацией предоставления дополнительных сопутствующих услуг в гостиницах и других средствах размещения	7	2	2				10	Собеседование		

<sup>1</sup> Включается при необходимости – в случае изменения распределения часов в учебном плане.

2.	<p>Раздел 2</p> <p>Организация предоставления услуг питания в гостиницах и других средствах размещения</p>	7	4	6				10	<p>собеседование, проверка практических заданий</p>
3.	<p>Раздел 3</p> <p>Организация предоставления бизнес-услуг в гостиницах и других средствах размещения. Организация персонифицированного, элитного, VIP-обслуживания в отелях</p>	7	4	6				12	<p>собеседование, проверка практических заданий</p>
4.	<p>Раздел 4</p> <p>Организация предоставления телекоммуникационных услуг в гостиницах и других средствах размещения</p>	7	4	6				12	<p>проверка практических заданий</p>
5.	<p>Раздел 5</p>								

Организация предоставления бытовых услуг. Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг	7	4	4				10	проверка практических заданий
экзамен	7					18		тестирование
<b>итого:</b>		<b>18</b>	<b>24</b>			<b>18</b>	<b>54</b>	

2. В п.4 «Образовательные технологии» вносятся следующие изменения.

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.

3. В п.6.2 «Перечень БД и ИСС» вносятся следующие изменения.

№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. В п.7 «Состав программного обеспечения (ПО)» вносятся следующие изменения.

№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