

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
 (ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор
 по образовательной деятельности



А.А. Манфилов

«26» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
 НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Направление подготовки – 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль/программа подготовки – «Управление и технологии в гостиничном бизнесе»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – заочная (ускоренное обучение на базе СПО 2019)

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
3	3 /108	4	4		100	зачёт
4	4 /144	4	4		109	экзамен (27)
Итого	7 /252	8	8		209	зачёт, экзамен (27)

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины – формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области технологических и нормативных компонентов деятельности гостиничных предприятий, комплекса знаний о состоянии и перспективах развития рынка гостиничных услуг, ознакомление студентов с современными концепциями продвижения услуг в сфере гостеприимства, рассмотрение различных форм формирования и стимулирования спроса в сфере гостеприимства, о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия, овладение технологическими навыками организации процесса обслуживания в средствах размещения.

Задачи:

- дать теоретические знания о состоянии и перспективе развития рынка гостиничных услуг, специфике работы подразделений гостиничного предприятия;
- сформировать представление о технологиях, обеспечивающих деятельность предприятий индустрии гостеприимства;
- выработать технологические навыки организации процесса обслуживания в средствах размещения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Технология и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» является обязательной частью учебного плана по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

Пререквизиты дисциплины:

Дисциплина «Технология и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» опирается на знания предметов основной образовательной программы среднего (полного) общего образования.

Также изучение дисциплины «Технология и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» базируется на освоении студентами учебных курсов:

«Основы гостеприимства», в частности знания истории развития индустрии гостеприимства, умения находить информацию касающуюся предприятий индустрии туризма и гостеприимства, навыки владения специальной терминологией сферы туризма и гостеприимства.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соответствующие с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
<i>ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания</i>	Частичное освоение компетенции	<i>Знать:</i> – особенности применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере гостеприимства. <i>Уметь:</i> – определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства; – находить и применять технологические новации в организациях сферы гостеприимства;

		<ul style="list-style-type: none"> - использовать современные информационно-коммуникационные технологии в организациях сферы гостеприимства <p><i>Владеть</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения технологических новаций; - навыками определения спроса на использование технологических новаций; - навыками использования современных информационно-коммуникационных технологий.
<p><i>ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</i></p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности обеспечения безопасности обслуживания потребителей на предприятиях сферы гостеприимства; - нормы и правила охраны труда и техники безопасности на предприятиях сферы гостеприимства; - технологии обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон в гостиничных предприятиях. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать риски и при необходимости применять средства обеспечения безопасности потребителей; - создавать и поддерживать безопасные условия для обслуживания потребителей на предприятиях сферы гостеприимства; - обеспечивать выполнение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности на предприятиях сферы гостеприимства; <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - технологиями обеспечения безопасности обслуживания потребителей на предприятиях сферы гостеприимства; - навыками выполнения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.
<p><i>ПКО-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере</i></p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности организации услуг на предприятиях сферы гостеприимства на основе современных технологий; - современные технологии оказания гостиничных услуг, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; - применять современные технологии оказания услуг на предприятиях сферы гостеприимства; - разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в гостиничных предприятиях с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения современных технологий оказания услуг на предприятиях сферы гостеприимства; - навыками формирования гостиничных услуг с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

<p><i>ПКО-4. Способен проектировать объекты профессиональной деятельности</i></p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>Знать: – особенности организации услуг на предприятиях сферы гостеприимства; - специфику проектирования услуг предприятий сферы гостеприимства, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности; Уметь: – формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; - разрабатывать гостиничные услуги с использованием современных технологий на предприятиях сферы гостеприимства; - разрабатывать предложения по совершенствованию гостиничных услуг с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; Владеть: – навыками проектирования услуг на предприятиях сферы гостеприимства; – навыками формирования гостиничных услуг с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>
---	---------------------------------------	--

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часа

№ п/п	Наименование тем и / или разделов / тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Индустрия гостеприимства и ее место в туристической индустрии.	3	20	1			12	1/50	
2	Услуга: понятие, структура, особенности.	3	20		1		12		Рейтинг – контроль №1
3	Классификация и типология гостиниц и других средств размещения	3	20	1			12	1/50	
4	Особенности и структура гостиничного продукта	3	21		1		13		
5	Гостиничные технологии: понятие и виды	3	21	1			13	1/50	Рейтинг-контроль №2
6	Технологический цикл обслуживания гостей	3	21		1		13		
7	Службы гостиничного предприятия и их функции	3	22	1			13	1/50	
8	Технология бронирования номеров и мест в гостинице.	3	22		1		12		Рейтинг-контроль №3

Всего за семестр:				4	4		100	4 / 50	зачёт
9	Технология работы СПиР в гостинице.	4	19	1			13	1/50	
10	Технология приема и размещения гостей в гостинице.	4	19		1		13		Рейтинг-контроль №1
11	Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице	4	19	1			13	1/50	
12	Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы.	4	20		1		14		Рейтинг – контроль №2
13	Технология работы с иностранными гостями в гостинице.	4	20	1			14	1/50	
14	Технология работы ночных аудиторов в гостинице	4	20		1		14		
15	Технология работы службы обслуживания номерного фонда	4	21	1			14	1/50	Рейтинг-контроль №3
16	Технология работы службы безопасности в гостинице.	4	21		1		14		
Всего за семестр				4	4		109	4/ 50	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КИ КР					-	-	-	-	-
Итого по дисциплине				8	8		209	8/ 50	Зачёт, экзамен (27)

Содержание лекционных занятий по дисциплине

3 семестр

Тема 1. Индустрия гостеприимства и ее место в туристской индустрии.

Туризм: понятие, структура, характеристика. Индустрия гостеприимства: предприятия и особенности организации их деятельности. Современное состояние индустрии гостеприимства в мире и РФ. Проблемы гостиничного бизнеса в РФ.

Тема 3. Классификация и типология гостиниц и других средств размещения

Критерии классификации гостиничных предприятий: местоположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания гостей, уровень цен на номера, уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение. Международная и российская система классификации. Типы гостиничных предприятий.

Тема 5. Технологии гостиничной деятельности: понятие, виды.

Виды гостиничных технологий: производственные и социальные. Понятие и виды технологических процессов в гостинице. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий.

Тема 7. Службы гостиничного предприятия и их функции

Службы предоставления основных и дополнительных услуг. Служба обслуживания номерного фонда: служба бронирования, служба приема и размещения. Служба эксплуатации номерного фонда. Служба безопасности. Инженерно-техническая служба. Служба организации питания в гостинице. Сервисная служба. Анимационная служба.

4 семестр

Тема 9. Технология работы СПиР в гостинице.

Сущность и место СПиР в гостинице, организационная структура СПиР, требования к персоналу службы, график работы. Должностные инструкции, стандарты обслуживания. Взаимосвязь с другими службами.

Тема 11. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.

Бронирование мест для группы. Регистрация групп. Оплата. Тарифы и скидки для туристских групп. Договорные отношения между туроператором, турагентом и гостиничным предприятием.

Тема 13. Технология работы с иностранными гостями в гостинице.

Специфика работы с иностранными гостями. Особенности регистрации и учета иностранных граждан. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.

Тема 15. Технология работы службы обслуживания номерного фонда.

Сущность и место службы, функции. Организационная структура службы хозяйственного обеспечения. Должностные инструкции, стандарты, ведение учета и контроля выполнения. Взаимосвязь с другими службами.

Содержание практических занятий по дисциплине

3 семестр

Тема 2. Гостиничная услуга: понятие, структура, специфика.

Структура гостиничной услуги. Специфика гостиничных услуг: неосвязаемость, непостоянство качества, сезонность, неразрывность производства и потребления, нематериальность. Факторы, влияющие на гостиничную услугу.

Тема 4. Особенности и структура гостиничного продукта.

Гостиничный продукт и его основные элементы. Классификация гостиничного продукта. Уровни гостиничного продукта: основной, сопутствующий, дополнительный, расширенный. Особенности и свойства гостиничного продукта. Составляющие гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта с точки зрения потребителя.

Тема 6. Технологический цикл обслуживания гостей

Этапы гостевого цикла: бронирование номера, въезд, проживание, выезд. Взаимодействие гостя и персонала гостиницы. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»: основные положения и организация обслуживания гостей во время проживания.

Тема 8. Технология бронирования номеров и мест в гостинице

Типы бронирования. Источник заявки на бронирование. Internet-системы бронирования. Определение номеров для бронирования. Регистрация заказа. Подтверждение бронирования. Составление отчета по бронированию. Лист ожидания. Аннуляция бронирования.

4 семестр

Тема 10. Технология приема и размещения гостей в гостинице.

Встреча гостей. Проверка брони. Порядок регистрации, анкета, оформление и хранение регистрационных документов в гостиницах. Конфиденциальность информации. Оплата, вручение карты гостя, ключа и сопровождение до номера.

Тема 12. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы.

VIP-клиенты и специфика их обслуживания. Заезд VIP-клиентов. Питание VIP-клиентов. Технологии обслуживания VIP-клиентов. Инструкции для персонала отеля по работе с VIP-клиентами.

Тема 14. Технология работы ночных аудиторов в гостинице.

Процедура ночного аудита. Квалификационные требования, личностные характеристики и качества ночного портъе. Автоматизация ночного аудита.

Тема 16. Технология работы службы безопасности в гостинице.

Процедуры реагирования на чрезвычайные происшествия. Повседневная безопасность гостевых комнат. Контроль ключей. Предотвращение краж. Контроль доступа в здание гостиницы.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Технология и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15);*
- *Анализ ситуаций (темы № 1-16);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема № 1-16)*

Для оценивания результатов обучения студентов (знания) используются следующие процедуры и технологии:

- *тестирование;*
- *индивидуальное собеседование,*
- *письменные ответы на вопросы.*

Для оценивания результатов обучения студентов (уметь, владеть) используются следующие процедуры и технологии:

- *практические контрольные задания, включающих одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.*
- *задания на установление правильной последовательности, взаимосвязанности действий, выяснения влияния различных факторов на результаты выполнения задания;*
- *установление последовательности (описать алгоритм выполнения действия).*
- *нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий).*

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Тест к рейтинг-контролю № 1 (3 семестр)

1. Какие предприятия входят в туристическую индустрию?

- а) гостиницы, предприятия питания, транспортные предприятия, предприятия досуга;
- б) туроператоры, турагенты, гостиницы, предприятия питания, предприятия досуга, транспортные компании, учебные заведения туристического профиля;
- в) гостиницы, предприятия питания, турагенты, туроператоры.

2. Какое место занимает индустрия гостеприимства в туристической индустрии?

- а) входит в состав туристической индустрии;
- б) туристическая индустрия входит в состав индустрии гостеприимства;
- в) независимы друг от друга;

3. Согласно ГОСТ Р 51185-2014, средства размещения в РФ делятся на:

- а) гостиницы и иные средства размещения туристов;
- б) коллективные средства размещения туристов и индивидуальные средства размещения туристов;
- в) специализированные средства размещения и иные средства размещения;

4. Сколько уровней формирования гостиничного продукта вы знаете? Назовите их.

- а) 3;

- б) 4;
- в) 5;
- г) 6.

5. Гостиничное предприятие – это:

а) средство размещения, которое представляет собой любой объект, регулярно или эпизодически предоставляющий туристам места для ночевки.

б) тип предприятия размещения, обладающий номерным фондом и определенным ассортиментом основных и дополнительных услуг.

в) специализированное предприятие, представляющее собой самостоятельный хозяйствующий субъект.

6. Из скольких блоков состоит визуальная схема формирования гостиничного продукта? Назовите их.

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;
- г) 5.

7. Гостиничный продукт – это:

а) номерной фонд и ресторан гостиничного предприятия;

б) основные и дополнительные услуги гостиничного предприятия;

в) результат предпринимательской или хозяйственной деятельности, представленный в виде выполненных работ и услуг;

8. Из скольких этапов состоит технологический цикл обслуживания гостей в гостиничном предприятии? Назовите их.

- а) 4;
- б) 5;
- в) 6.

9. Гостиничная услуга обладает специфическими характеристиками:

а) неосвязаемость, неразрывность производства и потребления, изменчивость, невозможность хранения, неоднородность качества, сезонность;

б) ситуационность, неопределенность, субъективность, неразрывность производства и потребления, сезонность;

в) постоянство качества, независимость от необходимости хранения, сезонность, объективность, возможность оценить до покупки (по фото номерного фонда);

10. Из скольких блоков состоит структура гостиничного продукта? Назовите их?

- а) 3;
- б) 2;
- в) 4;
- г) 5.

11. Виды гостиничных технологий:

а) производственные и социальные;

б) технологические и производственные;

в) социальные, социологические и технологические;

г) потребительские и технологические.

12. Виды гостиничных услуг по функциональному назначению:

а) основные и сопутствующие;

б) материальные и социально-культурные;

в) потребительские и дополнительные.

13. Услуга – это:

а) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, выражающийся в материальной форме;

б) собственная деятельность предприятия по удовлетворению своих потребностей, осуществляемая непосредственно в месте производства;

в) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а так же собственная деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя.

14. К малым средствам размещения относятся согласно ГОСТ Р 51185-2014 относятся средства размещения с номерным фондом меньше:

- а) 20 номеров;
- б) 30 номеров;
- в) 40 номеров;
- г) 50 номеров.

15. Закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности» был принят в:

- а) 1998 году;
- б) 1996 году;
- в) 2000 году;
- г) 2014 году.

16. Обслуживание – это:

- а) деятельность гостиничного предприятия и туристов;
- б) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
- в) деятельность гостиничного предприятия по размещению туристов;
- г) все действия предприятия, предполагающие контакт с потребителем.

17. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ содержат (вычеркните лишнее):

- а) общие положения;
- б) информацию об услугах;
- в) информацию о порядке предоставления услуг;
- г) информация о сроках подачи претензии при предоставлении услуг надлежащего качества в гостинице;
- д) информацию о порядке оплаты услуг;
- е) информацию о порядке подачи претензии при непредоставлении услуг надлежащего качества в гостинице;
- ж) информацию о порядке оформления проживания в гостинице;
- з) сведения об ответственности исполнителя и потребителя при предоставлении услуг;
- и) информацию о штрафах с потребителей за порчу имущества гостиницы.

18. Без дополнительной оплаты гостям должны быть предоставлены следующие виды услуг (вычеркните лишнее):

- а) вызов «скорой помощи»;
- б) пользование мини-баром;
- в) доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- г) предоставление кипятка;
- д) предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов;
- е) предоставление иголок и ниток;
- ж) пользование медицинской аптечкой;
- з) предоставление тапочек по просьбе гостя.

19. К функциям консьержа относятся:

- а) доставка багажа в номер при заселении;
- б) выполнение просьб гостей;
- в) смена белья в номерах;
- г) проверка чистоты уборки номеров.

20. Классификация гостиниц проводится аккредитованной организацией в:

- а) 3 этапа;
- б) 4 этапа;
- в) 5 этапов.

Тест к рейтинг-контролю № 2 (3 семестр)

1. При бронировании номеров по телефону необходимо (вычеркните ненужное):

- а) выяснить дату заезда;
- б) выяснить из какого города гость;
- в) уточнить имя гостя;
- г) уточнить тип номера;
- д) предложить только один вариант размещения;
- е) сообщить стоимость номеров, возможных к бронированию на указанные даты;
- ж) уточнить количество гостей;
- з) уточнить форму оплаты;
- и) уточнить телефон гостя;
- к) спросить цель визита;
- л) потребовать оплаты номера;
- м) предложить забронировать.

2. Overbooking - это:

- а) предложение более высокой категории номера гостю при бронировании;
- б) двойное бронирование;
- в) бронирование под запрос гостя;
- г) бронирование с предварительной оплатой.

3. Классификация гостиничных предприятий на территории РФ осуществляется:

- а) в добровольном порядке;
- б) является обязательной;
- в) зависит от размера гостиницы;
- г) зависит от услуг гостиницы.

4. Постановка на учет российских граждан является:

- а) обязательной;
- б) на усмотрение администрации гостиницы;
- в) не нужна;
- г) осуществляется гражданами РФ самостоятельно.

5. Регистрация несовершеннолетних детей до 14 лет осуществляется:

- а) по паспорту одного из родителей;
- б) по свидетельству о рождении;
- в) не осуществляется, достаточно вписать в номер к родителям.

6. Up-sell – это:

- а) рост выручки в отеле;
- б) мотивация покупателя к покупке дополнительных услуг или товаров;
- в) продажа более дорогого номера в отеле;

7. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» гостиничная услуга – это:

- а) комплекс услуг по размещению и питанию туристов в местах временного пребывания, устанавливаемый государством;
- б) комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;
- в) услуги по предоставлению транспорта, питания, проживания, визовой поддержке туристов в местах временного пребывания.

8. Договор с гостем на проживание в гостиничном предприятии:

- а) не заключается;
- б) заключается;
- в) заключается по желанию гостиничного предприятия.

9. Cross-sell – это:

- а) мотивация гостя потратить больше денег за счет покупки дополнительных услуг;

- б) продажа более дорогого номера в отеле;
- в) рост выручки в отеле.

10. Конверсия продаж – это:

- а) отношение продаж к стоимости услуги;
- б) отношение реальных покупателей к потенциальным;
- в) отношение проданных номеров к номерному фонду.

11. Up-grade номера:

- а) ремонт номера;
- б) предоставление номера более высокой категории без доплаты;
- в) реновация номера.

12. Конверсия в бронировании – это:

- а) отношение тех, кто забронировал к звонившим в отдел бронирования;
- б) отношение забронированных номеров к номерному фонду;
- в) отношение определенной категории номеров к забронированным номерам;

13. Формальности размещения индивидуальных туристов не должны превышать:

- а) 8 мин.;
- б) 10 мин.;
- в) 5 мин.;
- г) 12 мин..

14. Формальности размещения группы туристов до 30 человек не должны превышать:

- а) 20 мин.;
- б) 30 мин.;
- в) 15 мин.;
- г) нет ограничений.

15. Формальности размещения группы туристов от 30 до 100 человек не должны превышать:

- а) 30 мин.;
- в) 40 мин.;
- г) 50 мин.;
- д) нет ограничений.

16. Ваучер – это:

- а) документ, подтверждающий оплату гостей определенных услуг в отеле;
- б) документ, подтверждающий право въезда туриста в страну;
- в) документ, выдаваемый гостю при регистрации в отеле.

17. Гарантированное бронирование – это:

- а) бронирование, подтвержденное предварительно оплатой или карточкой;
- б) бронирование, при котором отель гарантирует наличие свободных номеров в любое время;
- в) бронирование, дающее право отелю распоряжаться номером по своему усмотрению.

18. На какие виды гостиниц не распространяется Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

- а) гостиница, отель;
- б) курортный отель, санаторий;
- в) апартаменты;
- г) бутик-отель;
- д) мотель;
- е) аквапарк;
- ж) ботель;
- з) флотель;

- е) хостел;
- ж) фермерский гостевой дом;
- з) горный приют, бунгало.

19. Какие категории номеров не предусмотрены в Положении о классификации гостиниц в РФ?

- а) сьюит;
- б) апартаменты;
- в) люкс;
- г) полулюкс;
- д) бизнес;
- е) студия;
- ж) джуниор сьюит;
- з) мансарда;
- е) улучшенные.

20. Гостиничная технология – это:

- а) процесс производства гостиничного продукта с заранее заданными свойствами;
- б) метод работы с потребителем гостиничного предприятия;
- в) правила общения с гостем.

Рейтинг-контроль № 3(3 семестр)

Решите ситуационные задачи:

1. У гостя отеля болит желудок, он просит у вас лекарство. ваши действия. Гость отеля порезал палец. Как следует поступить в этой ситуации?
2. Гость звонит в отель и просит дать информацию о номере комнаты проживающего в гостинице гостя. Действия персонала.
3. Гостю не понравился вид из окна его номера, и он просит переселить его в другой номер. Каковы действия персонала?
4. В отель позвонили и сообщили о заложенном взрывном устройстве. Действия персонала?
5. При проведении текущей уборки обнаружилось отсутствие нескольких полотенец из числа тех, которыми укомплектована ванная комната в номере. Действия персонала?
6. Гость забыл при отъезде один из своих чемоданов. Действия персонала.
7. При включении пылесоса в сеть горничная ощутила незначительный удар током. Как ей следует поступить в данной ситуации?
8. В гостинице сработала система пожарной сигнализации. Действия персонала.
9. Гость заявил о краже из номера. Действия персонала.
10. Гость сообщил о том, что сорвало кран в ванной комнате. Действия персонала.
11. Гость забыл паспорт. Можно ли заселить его в гостиницу по военному билету.
12. При выезде из отеля обнаружили, что гость курит в номере. Действия персонала.
13. Гость не может открыть дверь номера. Проблемы с ключом. Действия персонала.
14. Заезжает VIP-гость. Действия персонала.
15. При заезде гостя выяснилось, что бронирование не было произведено. Свободных номеров нет. Действия персонала.
16. Гость просит повысить категорию номера при заезде. Действия персонала.
17. В номере перегорела лампочка. Действия персонала.
18. Гость застрял в лифте. Действия персонала.
19. При выезде гостей, горничная обнаружила, что расколото стекло на ЖК телевизоре. Действия персонала.
20. При регистрации гостей обнаружилось, что гости приехали в отель повторно. Действия персонала.

Тест к рейтинг-контролю № 1 (4 семестр)

1. Какие существуют виды уборки (вычеркнуть ненужное)?

- а) текущая уборка;
- б) генеральная уборка;
- в) уборка после выезда гостя;
- г) уборка по просьбе гостя;
- д) уборка перед заездом гостя;
- е) промежуточная уборка номеров;

2. Ночной аудит - это:

- а) проверка документации и отчетов за день, осуществляемой в ночное время;
- б) неожиданная проверка надзорных органов в ночное время;
- в) проверка сотрудников в ночное время, осуществляемая руководством гостиницы;

3. Расчет с гостем может производиться следующими способами (вычеркнуть ненужное):

- а) наличными;
- б) безналичным расчетом;
- в) устно;
- г) кредитной картой;
- д) ваучерами;
- е) бартером.

4. DND (DO NOT DISTURB) – табличка на двери, обозначающая:

- а) никого нет (необходимо убраться в номере);
- б) не беспокоить;
- в) не забудьте убраться в номере.

5. При выезде иностранного гостя из гостиницы необходимо снять его с миграционного учета в течение:

- а) 12 часов с момента выезда;
- б) 24 часов с момента выезда;
- в) до 12 часов дня, следующего за днем выезда.

6. Миграционный учет иностранных граждан должен быть произведен в течение:

- а) 24 часов с момента прибытия гостиницу;
- б) 12 часов с момента прибытия в гостиницу;
- в) 3 дней с момента прибытия гостиницу;
- г) в течение дня.

7. Вместимость номерного фонда – это:

- а) число мест (номеров), которое может быть предложено клиентам одновременно;
- б) количество гостей, которые проживают в отеле;
- в) число мест, которое осталось незабронированными в гостинице.

8. Материальная услуга – это:

- а) услуга по удовлетворению интеллектуальных потребностей потребителя;
- б) услуга по предоставлению проживания гостям отеля;
- в) услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя.

9. К материальным услугам относятся (вычеркнуть ненужное):

- а) бытовые услуги;
- б) жилищно-коммунальные услуги;
- в) транспортные услуги;
- г) услуги общественного питания;
- д) медицинские услуги;
- е) гостиничные услуги.

10. Социально-культурные услуги – это:

а) услуги по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддерживает нормальную жизнедеятельность потребителя;

б) услуги по удовлетворению основных потребностей потребителя;

в) услуги по предоставлению экскурсионного обслуживания туристов.

11. К социально-культурным услугам относятся (вычеркнуть ненужное):

а) медицинские услуги;

б) образовательные услуги;

в) транспортные услуги;

г) услуги общественного питания;

д) туристские услуги;

е) гостиничные услуги;

ж) бытовые услуги.

12. Существует 4 уровня гостиничного продукта, какие лишние?

а) основной;

б) сопутствующий;

в) продуктообразующий;

г) дополнительный;

д) расширенный;

е) мотивирующий.

13. За нарушение правил миграционного учета иностранных граждан гостиничному предприятию грозит:

а) предупреждение;

б) штраф;

в) отзыв лицензии;

г) запрет деятельности.

15. Кейтеринг – это:

а) доставка еды в номер;

б) выездное обслуживание;

в) возможность для гостя взять еду с собой.

16. FB – это:

а) полупансион;

б) только размещение и завтрак;

г) полный пансион;

д) трехразовое питание, бесплатные закуски и напитки в течение всего дня.

17. A la carte – вид меню, при котором:

а) гости могут сделать предварительный заказ и будут обслуживаться в определенный промежуток времени;

б) предполагается скидка 50% от основного меню;

в) меню со свободным выбором, при котором гости могут заказывать блюда из меню.

г) все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню.

д) гостям предлагается широкий выбор блюд со свободным доступом.

18. BB – это:

а) полупансион;

б) только размещение и завтрак;

г) полный пансион;

д) трехразовое питание, бесплатные закуски и напитки в течение всего дня.

19. Table d'hote – вид меню, при котором:

а) гости могут сделать предварительный заказ и будут обслуживаться в определенный промежуток времени;

б) предполагается скидка 50% от основного меню;

в) меню со свободным выбором, при котором гости могут заказывать блюда из меню.

г) все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню.

д) гостям предлагается широкий выбор блюд со свободным доступом.

20. Услуга Room-service предполагает:

- а) доставку завтраков в номер;
- б) обслуживание в номерах;
- в) нахождение официанта в номере во все время проживания гостей.
- г) доставка комплимент от отеля в номер по случаю дня рождения гостя.

Тест к рейтинг-контролю № 2 (4 семестр)

1. НВ – это:

- а) полупансион;
- б) только размещение и завтрак;
- г) полный пансион;
- д) трехразовое питание, бесплатные закуски и напитки в течение всего дня.

2. All inclusive – это:

- а) полупансион;
- б) только размещение и завтрак;
- г) полный пансион;
- д) трехразовое питание, бесплатные закуски и напитки в течение всего дня.

3. Мини-бары в номерах как правило:

- а) входят в стоимость стандарта;
- б) оплачиваются дополнительно при выезде гостя из отеля;
- в) пополняются ежедневно в виде комплимента для гостей.

4. При задержке выезда из отеля плата за проживание взимается (вычеркнуть

неверное утверждение):

- а) не более 6 часов – почасовая оплата;
- б) от 6 до 12 часов – плата за половину суток;
- в) до 12 часов – плата за половину суток;
- г) почасовая оплата не предусмотрена;
- д) более 12 часов – плата за полные сутки.

5. А part – вид меню, при котором:

- а) гости могут сделать предварительный заказ и будут обслуживаться в определенный промежуток времени;
- б) предполагается скидка 50% от основного меню;
- в) меню со свободным выбором, при котором гости могут заказывать блюда из меню.
- г) все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню.
- д) гостям предлагается широкий выбор блюд со свободным доступом.

6. Основные функции СПиР:

- а) поддержание санитарно-гигиенического состояния номеров;
- б) предоставление бытовых услуг;
- в) контроль технического оборудования;
- г) регистрация и размещение гостей;
- д) обслуживание гостей в номерах;
- е) расчет с гостями при выезде из отеля.

7. Основные функции работы службы питания в отеле:

- а) организация питания гостей;
- б) организация банкетов;
- в) организация бытового обслуживания гостей;
- г) организация отдыха и развлечения гостей;
- д) организация кейтеринга;
- е) организация Room-service;
- ж) организация регистрации гостей.

8. На что необходимо обращать внимание при обслуживании VIP-клиентов в гостинице?

- а) на обслуживающий персонал;
- б) на кошелек гостя;
- в) на рецептуру приготовления различных блюд;
- г) на выполнение стандартов обслуживания VIP-клиентов;
- д) на стандарты сервировки блюд.

9. Стандарты обслуживания гостей это –

- а) внутрикорпоративный свод правил, которые регулируют деятельность организации по обслуживанию клиентов и алгоритм общения с ними;
- б) должностные инструкции;
- в) устные указания руководства гостиничного предприятия.

10. Какие услуги в гостинице относятся к бытовым?

- а) прачечной;
- б) побудки;
- в) вызов такси;
- г) визовая поддержка;
- д) химчистка;
- е) обмен валюты.

11. Цена на номер в гостинице не зависит от:

- а) сезона;
- б) количества дней пребывания в гостинице;
- в) дня недели;
- г) погодных условий;
- д) % занятости номеров.

12. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам предоставления гостиничных услуг:

- а) 14 часов текущих суток по местному времени;
- б) 12 часов текущих суток страны из которой прибыл гость;
- в) исчисляются сутками с момента прибытия гостя;
- г) 12 часов текущих суток по местному времени.

13. Гарантированное бронирование ваучером характерно для:

- а) банков;
- б) постоянных клиентов;
- в) туроператоров;
- г) турагентов.

14. Генеральная уборка жилой части гостиницы производится не реже одного раза в:

- а) 10 дней;
- б) месяц;
- в) неделю;
- г) 5 дней.

15. Детальное описание действий сотрудника при выполнении своей работы – это:

- а) рабочее задание;
- б) сертификат;
- в) стандарты обслуживания;
- г) квалификационная программа.

16. Паспорт безопасности гостиничного предприятия – это:

- а) сертификат соответствия гостиницы требованиям безопасности;
- б) информационно-справочный документ, в котором содержится служебная информация по обеспечению безопасности гостиницы;

в) лицензия на право осуществления деятельности гостиничному предприятию в соответствии с требованиями безопасности.

17. Карточка, выдаваемая гостю на время проживания в гостинице, содержащая информацию о госте называется:

- а) внутренним удостоверением личности гостя;
- б) ваучером;
- в) гостевым удостоверением;
- г) регистрационной карточкой гостя.

18. Количество постоянных мест и номеров в гостинице, предназначенных для размещения гостей, определяют ее:

- а) вместимость;
- б) тип;
- в) категорию;
- г) мощность.

19. При бронировании номеров срок проживания измеряется:

- а) часами;
- б) сутками;
- в) ночами;
- г) днями.

20. При внесении депозита, он используется:

- а) для оплаты проживания гостя;
- б) для оплаты дополнительных услуг;
- в) полностью поступает в распоряжение гостиницы;
- г) частично возвращается гостю.

Рейтинг-контроль № 3 (4 семестр)

Решите ситуационные задачи:

1. Гость оставил заявку на стирку костюма, который может быть подвергнут только химической чистке и настаивает на ее выполнении. Действия персонала?
2. Гость просит горничную постирать ему рубашку. Действия горничной.
3. Гость просит вызвать такси. Действия персонала.
4. Гость жалуется на то, что сданная в химчистку отеля вещь испорчена. Действия персонала.
5. Гость жалуется на шум в соседнем номере. Действия персонала.
6. Гость жалуется на плохую уборку в номере. Действия персонала.
7. Гость отказывается оплатить услуги СНА. Действия персонала.
8. Гость является постоянным гостем отеля. Действия персонала.
9. Гость хочет арендовать автомобиль. У отеля нет своего автопарка. Действия персонала.
10. Гость жалуется на то, что из сейфа в номере пропали деньги. Действия персонала.
11. Гость жалуется на несоответствие номера фото на сайте. Действия персонала.
12. Гость просит принести ужин в номер. Действия персонала.
13. При проверке брони гостя, обнаружился факт двойного бронирования. Действия персонала.
14. Гость жалуется на отсутствие диетического меню на завтраках в ресторане. Действия персонала.
15. У гостя день рождения. Действия персонала.
16. Гость воспользовался мини-баром и отказывается платить, считая что это входит в стоимость номера.
17. Гость поскользнулся на мокром полу бассейна и сломал руку. Действия персонала.
18. Гости жалуются на плохую шумоизоляцию в номерах. Действия персонала.

19. Во время проведения уборки в номер вернулся гость. Действия горничной.
20. Гость потерял ключ от номера. Действия персонала.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме зачета и экзамена.

Вопросы к зачету (3 семестр)

1. Туриндустрия: понятие, структура, характеристика.
2. Индустрия гостеприимства: предприятия и особенности организации их деятельности.
3. Современное состояние индустрии гостеприимства в мире и РФ. Проблемы гостиничного бизнеса в РФ.
4. Гостиничная услуга: понятие, структура.
5. Специфика гостиничных услуг: неосвязаемость, непостоянство качества, сезонность, неразрывность производства и потребления, нематериальность. Факторы, влияющие на гостиничную услугу.
6. Классификация и типология гостиниц и других средств размещения
7. Критерии классификации гостиничных предприятий: местоположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания гостей, уровень цен на номера, уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение.
8. Международная и российская система классификации. Типы гостиничных предприятий.
9. Особенности и структура гостиничного продукта.
10. Гостиничный продукт и его основные элементы. Классификация гостиничного продукта.
11. Уровни гостиничного продукта: основной, сопутствующий, дополнительный, расширенный. Особенности и свойства гостиничного продукта.
12. Составляющие гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта с точки зрения потребителя.
13. Технологии гостиничной деятельности. Виды гостиничных технологий: производственные и социальные.
14. Понятие и виды технологических процессов в гостинице. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий.
15. Технологический цикл обслуживания гостей. Этапы гостевого цикла: бронирование номера, въезд, проживание, выезд. Взаимодействие гостя и персонала гостиницы.
16. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»: основные положения и организация обслуживания гостей во время проживания.
17. Службы гостиничного предприятия и их функции. Службы предоставления основных и дополнительных услуг.
18. Служба бронирования и ее функции.
19. Служба приема и размещения и ее функции .
20. Служба эксплуатации номерного фонда и ее функции .
21. Служба безопасности и ее функции .
22. Инженерно-техническая служба и ее функции .
23. Служба организации питания в гостинице и ее функции .

24. Сервисная служба и ее функции .
25. Анимационная служба и ее функции .

Вопросы к экзамену (4 семестр)

1. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
2. Технология работы СПиР в гостинице.
3. Технология приема и размещения гостей в гостинице.
4. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
5. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы.
6. Технология работы с иностранными гостями в гостинице.
7. Технология работы ночных аудиторов в гостинице.
8. Технология работы службы обслуживания номерного фонда.
9. Технология работы службы безопасности в гостинице.
10. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.
11. Технология оформления выезда гостей из гостиницы.
12. Технология работы службы питания в гостинице.
13. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.
14. Технология обслуживания корпоративных клиентов.
15. Особенности организации MICE-мероприятий в гостинице. Формирование MICE-пакетов.
16. Технология работы службы Room-service гостиницы.
17. Технология работы отдела кейтеринга.
18. Технология работы СПА-комплекса в гостинице..
19. Технология работы службы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
20. Технология работы службы консьержей в гостинице. Функции службы.
21. Организация бытового обслуживания в гостинице
22. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.
23. Технология работы с постоянными гостями гостиницы.
24. Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице.

Самостоятельная работа предполагает:

- 1) Изучение тем:
 1. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.
 2. Технология оформления выезда гостей из гостиницы.
 3. Технология работы службы питания в гостинице
 4. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.
 5. Технология работы службы Room-service гостиницы. Отдел кейтеринга.
 6. Технология работы СПА-комплекса в гостинице.
 7. Технология работы службы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
 8. Организация бытового обслуживания в гостинице
 9. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.
 10. Технология работы с постоянными гостями гостиницы.
 11. Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице
- 2) выполнение практических работ на тему: «Анализ гостиничных предприятий Владимирской области»
- 3) Составление глоссария

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, издательство	Год	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		печатные издания (кол-во)	электронные (наименование ресурсов)
1	2	3	4
Основная литература*			
1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	-	https://bibli-online.ru/bcode/432903
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/bcode/432904
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/bcode/425154
Дополнительная литература*			
4. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 165 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/bcode/437487
5. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для академического бакалавриата / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. : Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 205 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/bcode/437471
6. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — (Бакалавр. Академический курс).	2019		https://bibli-online.ru/bcode/427592

7.2. Периодические издания

1. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса
2. Гостиничное дело
3. Деловой мир. Туризм и отдых
4. Современные проблемы сервиса и туризма
5. Турбизнес
6. Сервис в России и за рубежом

7.3. Интернет-ресурсы

1. Официальный интернет-портал Федеральной службы государственной статистики (Росстат) [Электронный ресурс] : офиц. сайт — Электрон. дан. — [Москва], 1999-2019. <http://www.gks.ru/>
2. Официальный сайт Международной ассоциации гостиниц и ресторанов. International Hotel & Restaurant Association (IH&RA) , <http://ih-ra.com/>
3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму://www.russiatourism.ru/
4. <http://tourbus.ru/>
5. <http://www.tpnews.ru/>
6. http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229
7. <http://www.rustur.ru/>
8. <http://www.d-mir.ru/journal/tio/tiowobook/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного и практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СИС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил к.т.с. доцент Тамара С.Е. Косенко

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах» Л.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства протокол № 14 от 6 июля 2015 г.

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьс О.Б. _____



Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

протокол № 3 от 7 июля 2015 г.

Председатель комиссии Полоцкая О.П. _____

Мещеряков

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

Заведующий кафедрой к.э.н., доц. Ярьес О.Б. _____



Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ___ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ___ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ___ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ___ от _____ года

Заведующий кафедрой _____