



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

**РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)
ЧАСТЬ 2**

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ПРОГРАММА
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ - ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Направление подготовки
«43.03.03 Гостиничное дело»**

**Направленность
«Гостиничная деятельность»**

**Уровень профессионального образования
Высшее образование – бакалавриат**

**Год начала подготовки по основной профессиональной образовательной
программе**

2020



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«28» мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ТЕХНОЛОГИИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ
ТУРИЗМА, ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Направление подготовки

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Форма обучения
очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцент Мухоморова И.В., канд.экон.наук, доцент Крюкова Е.М., канд. геогр. наук, доцент Хетагурова В.Ш.

Руководитель основной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете Экономического факультета
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан
Экономического факультета
доктор экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей *(при совместной разработке или разработке по заказу)*:

Старший менеджер по развитию гостиниц
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель
Центра научных исследований и технического
регулирувания в сфере услуг Института
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

(подпись)

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата	5
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	7
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	8
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	8
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	12
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	17
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	17
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	17
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	18
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	20
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	21
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	22
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	22
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	22
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	22
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	24
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)	26
5.6 Образовательные технологии	27
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	28

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о приемах и методах эффективного ведения бизнеса и организации деятельности в индустрии туризма и гостеприимства, достижения туристскими фирмами и гостиничными предприятиями наилучших результатов при наименьших затратах, а также обеспечения их стратегической конкурентоспособности с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по разработке эффективной стратегии развития туристской фирмы и гостиничного предприятия в рыночных условиях и практических навыков по осуществлению основных функций управления туристской, деятельностью гостиничных предприятий и предприятий общественного питания, а также по принятию экономически обоснованных решений, обеспечивающих экономическую эффективность деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Приобретение навыков управления структурными подразделениями объектов туристской, гостиничной сферы и сферы общественного питания;
2. Изучение и овладение основными методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской гостиничной сферы и сферы общественного питания;
3. Приобретение навыков осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы объектов туристской, гостиничной сферы и сферы общественного питания;
4. Умение определять, анализировать, оценивать производственно-экономические показатели предприятий для принятия экономически обоснованных управленческих решений;
5. Приобретение навыков обеспечения экономической эффективности туристского и гостиничного предприятия, а также предприятия общественного питания.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания» реализуется в обязательной части, основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело по очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда дисциплин (модулей):

Безопасность жизнедеятельности;
Правоведение;
Экономика.

Перечень последующих дисциплин (модулей), для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной (модулем):

Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания;

Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе;

Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания;

Сервисная практика.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных компетенций: ОПК-2; ОПК-5, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Управление	ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.
			ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы
Экономика	ОПК -5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Определяет варианты управленческих решений и предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности
			ОПК-5.2. Разрабатывает обоснованные предложения по их совершенствованию деятельности предприятия с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий
			ОПК-5.3. Осуществляет оценку вариантов управленческих решений, а так же способен разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой во 2 и 3 семестре, составляет 8 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрены дифференцированный зачет и экзамен.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2	3		
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	144	72	72		
Учебные занятия лекционного типа	16	8	8		
Практические занятия	64	32	32		
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС (ИКР)	64	32	32		
Самостоятельная работа обучающихся, всего	108	72	36		
Контроль промежуточной аттестации (час)	36		36		
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	288	144	144		

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курсы			
		1 (зимняя сессия)	1 (летняя сессия)	2 (осенняя сессия)	
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	64	16	16	32	
Учебные занятия лекционного типа	8	2	2	4	
Практические занятия	24	6	6	12	
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС (ИКР)	32	8	8	16	
Самостоятельная работа обучающихся, всего	211	56	52	103	
Контроль промежуточной аттестации (час)	13		4	9	
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	288	72	72	144	

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1 (Семестр 2)							
Раздел 1.1	36	18	18	2	8		8
Раздел 1.2	36	18	18	2	8		8
Раздел 1.3	36	18	18	2	8		8
Раздел 1.4	36	18	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	144	72	72	8	32		32
Форма промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет						
Модуль 2 (Семестр 3)							
Раздел 2.1	27	9	18	2	8		8
Раздел 2.2	27	9	18	2	8		8
Раздел 2.3	27	9	18	2	8		8
Раздел 2.4	27	9	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)	36						
Общий объем, часов	144	36	72	8	32		32
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	288	108	144	16	64		64

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1 (Курс 1 Семестр зимний, летний)							

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Раздел 1.1	36	28	8	1	3		4
Раздел 1.2	36	28	8	1	3		4
Раздел 1.3	34	26	8	1	3		4
Раздел 1.4	34	26	8	1	3		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Общий объем, часов	144	108	32	4	12		16
Форма промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет						
Модуль 2 (Курс 2 Семестр осенний)							
Раздел 2.1	33	25	8	1	3		4
Раздел 2.2	33	25	8	1	3		4
Раздел 2.3	33	25	8	1	3		4
Раздел 2.4	36	28	8	1	3		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	9						
Общий объем, часов	144	103	32	4	12		16
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	288	211	64	8	24		32

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля

Модуль 1. ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ТУРИЗМА, ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ, семестр 2							
Раздел 1.1. Теоретические основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	8	Подготовка и участие в круглом столе по заданным темам	2	Компьютерное тестирование
Раздел 1.2. Порядок создания нового предприятия	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	8	Имитационное моделирование практических ситуаций	2	Защита практического задания
Раздел 1.3. Предпринимательские риски и конкуренция в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	8	Практическое задание	2	Защита практического задания
Раздел 1.4. Организационные структуры управления предприятий сферы сервиса	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	8	Расчетно-практическое задание	2	Защита практического задания
Общий объем по модулю/семестру, часов	72	32		32		8	
Модуль 2. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И ТЕХНОЛОГИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ ТУРИЗМА, ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ, семестр 3							
Раздел 2.1. Основные экономические показатели деятельности предприятий туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	4	Расчетно-практическое задание	2	Контрольная работа
Раздел 2.2. Показатели эффективности деятельности предприятий туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	4	Расчетно-практическое задание	2	Контрольная работа
Раздел 2.3. Имущество предприятия и источники финансирования деятельности предприятий туризма,	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	4	Расчетно-практическое задание	2	Контрольная работа

гостиничного бизнеса и общественного питания							
Раздел 2.4. Особенности ценообразования на предприятиях туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	4	Расчетно-практическое задание	2	Контрольная работа
Общий объем по модулю/семестру, часов,	36	12		16		8	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	108	44		48		16	

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1. ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ТУРИЗМА, ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ, семестр осенний, летний							
Раздел 1.1. Теоретические основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса	28	13	Самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	эссе	2	Компьютерное тестирование
Раздел 1.2. Порядок создания нового предприятия	28	13	Самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	Имитационное моделирование практических ситуаций	2	Защита практического задания
Раздел 1.3. Предпринимательские риски и конкуренция в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	26	13	Самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	Практическое задание	2	Защита практического задания

Раздел 1.4. Организационные структуры управления предприятий сферы сервиса	26	13	Самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	Расчетно- практическое задание	2	Защита практического задания
Общий объем по модулю/семестру, часов	108	52		48		8	
Модуль 2. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И ТЕХНОЛОГИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ ТУРИЗМА, ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ, семестр зимний, летний							
Раздел 2.1. Основные экономические показатели деятельности предприятий туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	25	10	Самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	Расчетно- практическое задание	2	Контрольная работа
Раздел 2.2. Показатели эффективности деятельности предприятий туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	25	10	Самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	Расчетно- практическое задание	2	Контрольная работа
Раздел 2.3. Имущество предприятия и источники финансирования деятельности предприятий туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	25	10	Самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	Расчетно- практическое задание	2	Контрольная работа
Раздел 2.4. Особенности ценообразования на предприятиях туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	28	13	Самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	Расчетно- практическое задание	2	Контрольная работа
Общий объем по модулю/семестру, часов,	103	43		52		8	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	211	95		100		16	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

МОДУЛЬ 1. ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ТУРИЗМА, ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

РАЗДЕЛ 1.1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ СЕРВИСА

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о сущности, функциях и закономерностях предпринимательской деятельности и практических навыков предпринимательской деятельности в сфере сервиса.

Перечень изучаемых элементов содержания: Экономические, социальные и правовые условия предпринимательской деятельности. Субъекты предпринимательства (физические и юридические лица). Функции предпринимательской деятельности. Предпринимательская среда (внешняя и внутренняя). Виды предпринимательской деятельности. Правовые формы предпринимательской деятельности (для коммерческих и некоммерческих предприятий).

Тема 1. Понятие и сущность предпринимательской деятельности

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основах предпринимательской деятельности и практических навыков предпринимательской деятельности в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. История предпринимательства в России и мире
2. Понятие сервисной экономики
3. Каковы признаки предпринимательской деятельности

Тема 2. Правовые формы предпринимательской деятельности

Цель: в получении обучающимися знаний об организационно-правовых формах предприятий и организаций

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие основные нормативно-правовые акты регулируют предпринимательскую деятельность
2. Что представляет собой процедура государственной регистрацией индивидуального предпринимателя
3. Какие некоммерческие организации вам известны

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.1

Форма практического задания: подготовка и участие в круглом столе по темам:

1) Современные тенденции предпринимательской деятельности в туристском и гостиничном бизнесе, вызванные пандемией COVID-19

2) Влияние новых технологий на традиционные формы предпринимательства в сфере сервиса

3) Особенности предпринимательской деятельности в России

Для заочной формы обучения выполняется эссе по данным темам

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

РАЗДЕЛ 1.2. ПОРЯДОК СОЗДАНИЯ НОВОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Цель: в получении обучающимися знаний о порядке создания нового предприятия

Перечень изучаемых элементов содержания: Этапы создания нового предприятия. Порядок создания нового предприятия. Порядок государственной регистрации предприятия. Учредительные документы предприятия. Формирование уставного фонда предприятия. Лицензирование отдельных видов предпринимательской деятельности.

Тема 1. Понятие и сущность предпринимательской деятельности

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основах предпринимательской деятельности и практических навыков предпринимательской деятельности в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие факторы влияют на выбор организационно-правовой формы предприятия
2. Что представляет собой процедура лицензирования
3. В чем состоит отличие филиала от представительства

Тема 2. Планирование и прогнозирование предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства

Цель: в получении обучающимися теоретических и практических знаний об основных методах планирования и прогнозирования

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое прогноз и какие виды прогнозов вам известны
2. Дайте определение понятию бизнес-планирование
3. Что такое горизонт планирования

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.2 – Подготовка комплекта документов для регистрации нового предприятия (организации) определенной организационно-правовой формой (турагента, кафе, хостела, туроператора, гостевого дома и т.д.). Задание выдается преподавателем.

Форма практического задания: имитационное моделирование практических ситуаций
РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.2: форма рубежного контроля – защита практического задания

РАЗДЕЛ 1.3. ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИЕ РИСКИ И КОНКУРЕНЦИЯ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Цель: в получении обучающимися знаний и умений в определении рисков, методов снижения рисков, выявлении конкурентных преимуществ и повышения конкурентоспособности предприятия или организации

Перечень изучаемых элементов содержания: Понятие и виды риска. Методы снижения рисков. Риск-менеджмент. Понятие конкуренции и конкурентоспособности. Методы повышения конкурентоспособности. Конкурентные преимущества. SWOT – анализ. PEST-анализ и его разновидности. GAP-анализ.

Тема 1. Понятие риска в предпринимательской деятельности

Цель: в получении обучающимися знаний о методах снижения риска в предпринимательской деятельности в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие риски в туризме и гостиничном бизнесе вам известны
2. Дайте свое определение понятию риск
3. Является ли сезонность фактором риска в гостиничном и туристском бизнесе

Тема 2. Конкуренция в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания

Цель: в получении обучающимися теоретических и практических знаний об основных методах повышения конкурентоспособности туристского, гостиничного или предприятия общественного питания

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое конкуренция
2. Как вы оцениваете свои конкурентные преимущества на рынке туристских и/или гостиничных услуг
3. Каковы конкурентные преимущества малых предприятий по сравнению с крупными (преимущества малого бизнеса)

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.3 – Проведение одного из изученных видов анализа: SWOT – анализ. PEST-анализ и его разновидности. GAP-анализ. Анализ конкурентоспособности предприятия (турагента, кафе, хостела, туроператора, гостевого дома и т.д.). Задание выдается преподавателем.

Форма практического задания: имитационное моделирование практических ситуаций
РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.3: форма рубежного контроля – защита практического задания

РАЗДЕЛ 1.4. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ СЕРВИСА

Цель: в получении обучающимися знаний и умений в организации управления на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания

Перечень изучаемых элементов содержания: Основные понятия «менеджмент», «управление», «руководство», «управленческая деятельность», «руководитель», «начальник», «управляющий» и т.п.. Понятие организационной структуры управления. Виды организационных структур управления и их применение на предприятиях туристской индустрии и гостиничного бизнеса. Понятие эффективности управления. Особенности управления персоналом в туризме, гостеприимстве и общественном питании. Виды мотивации и стимулирование персонала. Мотивация и стимулирование персонала в туризме, гостеприимстве и общественном питании.

Тема 1. Управленческая деятельность в туризме, гостеприимстве и общественном питании

Цель: в получении обучающимися знаний о менеджменте в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие менеджмента и понятие управления
2. В чем, на ваш взгляд, заключается основная сложность управления людьми на предприятиях
3. Как бы вы мотивировали персонал туристской организации? Гостиничного предприятия?

Тема 2. Управление персоналом в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания

Цель: в получении обучающимися теоретических и практических знаний об основных методах управления персоналом туристского, гостиничного или предприятия общественного питания

Вопросы для самоподготовки:

1. Какой вид стимулирования вы считаете для себя наиболее нужным
2. Как можно бороться с высоким уровнем текучести кадров гостиничных предприятий
3. Будете ли вы удерживать лучшего сотрудника, объявившего о своем уходе в другую фирму (обосновать ответ)

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.4 – Разработать и обосновать выбор организационной структуры управления предприятия по заданным параметрам (турагента, кафе, хостела, туроператора, гостевого дома и т.д.). Задание выдается преподавателем.

Форма практического задания: расчетно-практическое задание

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.4: форма рубежного контроля – защита практического задания

МОДУЛЬ 2. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И ТЕХНОЛОГИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ ТУРИЗМА, ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

РАЗДЕЛ 2.1. ОСНОВНЫЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА, ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных показателях деятельности предприятий и организаций туристской индустрии и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Перечень изучаемых элементов содержания: технико-экономические показатели деятельности фирмы; объем реализации; выручка предприятия; издержки производства и издержки обращения; себестоимость и ценообразование

Тема 1. Показатели объема выручки и себестоимость продукции. Издержки обращения.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных показателях деятельности предприятий и организаций туристской индустрии и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Как вы понимаете затраты фирмы
2. Почему от снижения затрат зависит коммерческий успех предприятия
3. Как можно определить справедливую цену услуги и продукта

Тема 2. Прибыль предприятия. Виды прибыли. Распределение прибыли

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных показателях деятельности предприятий и организаций туристской индустрии и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие виды налогов вам известны
2. Что влияет на прибыль предприятия или организации
3. Какова величина налога на прибыль в РФ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2.1

Форма практического задания: расчетно-практическое задание

Расчет экономических показателей по заданным данным. Данные приводятся по вариантам.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2.1: форма рубежного контроля – контрольная работа

РАЗДЕЛ 2.2. ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА, ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных показателях эффективности деятельности предприятий и организаций туристской индустрии и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Перечень изучаемых элементов содержания: показатели эффективности труда персонала; показатели эффективности использования имущества предприятия; показатели рентабельности и методика их определения

Тема 1. Эффективность труда персонала. Эффективность использования имущества фирмы.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных показателях эффективности деятельности предприятий и организаций туристской индустрии и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Как вы понимаете текучесть кадров
2. Чем экономический эффект отличается от экономической эффективности
3. Как можно определить необходимое количество персонала на предприятии

Тема 2. Показатели рентабельности и методика их определения

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных показателях эффективности деятельности предприятий и организаций туристской индустрии и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие методы мотивации персонала вам известны
2. Почему эффективность так важна для сервисных предприятий
3. Как связаны издержки и эффективность деятельности

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2.2

Форма практического задания: расчетно-практическое задание

Расчет экономических показателей эффективности деятельности по заданным данным. Данные приводятся по вариантам.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2.2: форма рубежного контроля – контрольная работа

РАЗДЕЛ 2.3. ИМУЩЕСТВО ПРЕДПРИЯТИЯ И ИСТОЧНИКИ ФИНАНСИРОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА, ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных финансирования деятельности предприятий и организаций туристской индустрии, активах предприятия и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Перечень изучаемых элементов содержания: активы предприятия; нематериальные активы; бухгалтерский баланс фирмы; финансирование деятельности фирмы

Тема 1. Активы и пассивы фирмы. Бухгалтерский баланс и его основные разделы.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных источниках финансирования деятельности предприятий и организаций туристской индустрии и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое кредитование бизнеса
2. Должно ли государство выступать кредитором предприятий туристской и гостиничной индустрии
3. Что вы знаете о кредитовании малого бизнеса в России

Тема 2. Банкротство в индустрии туризма и гостеприимства

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных показателях финансовой устойчивости и платежеспособности предприятий и организаций туристской индустрии и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Как вы понимаете банкротство
2. Нужно ли спасать финансово неустойчивые предприятия туризма и гостеприимства
3. Как уход с рынка неплатежеспособных предприятий повлияет на сам рынок

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2.3

Форма практического задания: расчетно-практическое задание

Расчет экономических показателей финансовой устойчивости и платежеспособности по заданным данным. Данные приводятся по вариантам.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2.3: форма рубежного контроля – контрольная работа

РАЗДЕЛ 2.4. ОСОБЕННОСТИ ЦЕНООБРАЗОВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ТУРИЗМА, ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных методах ценообразования на предприятиях и в организациях туристской индустрии, активах предприятия и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Перечень изучаемых элементов содержания: цена; ценообразование; калькуляция; затратный метод; динамическое ценообразование; влияние внешней среды на ценообразование; демпинг; сетевые формы организации бизнеса; франшиза.

Тема 1. Ценообразование в туризме и гостеприимстве. Ценообразование в общественном питании

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных методах ценообразования в индустрии туризма и гостеприимства и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Как складывается цена на салат, который вы покупаете в магазине? В ресторане? Будут ли эти цены равными?
2. Почему демпинг разрушает предприятия туристской и гостиничной индустрии
3. Как цены конкурентов влияют на процесс ценообразования в туризме? В гостиничной индустрии? В общественном питании?

Тема 2. Сетевые формы организации бизнеса. Франшиза.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о новых формах организации бизнеса в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие гостиничные цепочки вам известны
2. Какие сетевые предприятия в сфере сервиса вам известны
3. Какие альянсы в авиаперевозках пассажиров вас известны

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2.4

Форма практического задания: расчетно-практическое задание

Расчет цены турпродукта; гостиничной услуги; калькуляция блюда по заданным данным. Данные приводятся по вариантам.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **дифференцированный зачет и экзамен**, который проводится в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать: основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы	Этап формирования знаний
		Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	Этап формирования умений
		Владеть: методами и приемами планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Этап формирования навыков и получения опыта
ОПК -5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Знать: основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ.	Этап формирования знаний

		<p>Уметь: анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;</p> <p>-применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;</p> <p>-контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p>	Этап формирования умений
		<p>Владеть: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками контроля и выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; навыками организации работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения.</p>	Этап формирования навыков и получения опыта

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ОПК-2 ОПК-5	Этап формирования знаний.	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно</p>	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания,

		обобщать и излагать материал	умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.
ОПК-2 ОПК-5	Этап формирования умений	Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений	1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов; 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;
ОПК-2 ОПК-5	Этап формирования навыков и получения опыта.	Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)	3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;

		Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.	4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.
--	--	---	--

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

1. Инфраструктура индустрии туризма и гостеприимства.
2. Экономические показатели развития индустрии туризма и гостеприимства.
3. Предмет экономики туризма.
4. Основные факторы, влияющие на развитие сферы туристских услуг.
5. Особенности развития сферы услуг в условиях рыночной экономики.
6. Понятие экономической среда.
7. Понятие спроса и его структура, законы спроса.
8. Сезонность спроса, модели спроса.
9. Понятие предложения. Предложение и факторы, его определяющие.
10. Понятие и сущность конкуренции, ее виды и функции.
11. Макроэкономические показатели развития туризма: ВВП, ВВП.
12. Социо-культурное и экологическое влияние туризма.
13. Социально-экономические факторы развития туризма.
14. Перспективы роста и торможения индустрии туризма и гостеприимства.
15. Туристское предприятие как хозяйствующий субъект.
16. Экономические цели предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
17. Выбор организационно-правовой формы предприятия.
18. Формы предпринимательской деятельности на примере франчайзинга.
19. Сущность и значение основных средств, их состав и структура.
20. Физический и моральный износ, амортизация.
21. Оборотные средства туристского предприятия.
22. Современные информационные технологии на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
23. Мультимедийные технологии в индустрии туризма и гостеприимства.
24. Электронная коммерция в индустрии туризма и гостеприимства.
25. Понятие финансовых ресурсов и их функции.
26. Финансовые результаты деятельности туристского предприятия.
27. Инвестиционная деятельность туристского предприятия.
28. Лизинг как форма инвестирования малых предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
29. Сущность и особенности труда в туризме.
30. Трудовые ресурсы туристских предприятий.
31. Заработная плата и ее сущность.
32. Фонд заработной платы.
33. Калькуляция себестоимости, классификация затрат, включаемых в себестоимость услуг, предоставляемых предприятиями индустрии туризма и гостеприимства.
34. Учёт издержек.
35. Основные особенности и преимущества «директ-костинга».
36. Ценообразование на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.
37. Франкфуртская таблица.
38. Понятие налогов, классификация налогов и их функция.
39. Методы налогообложения.
40. Налогообложение в туризме.

41. Налоговые щиты. Проблемы налогообложения в туризме.
42. Содержание анализа хозяйственной деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
43. Классификация анализа хозяйственной деятельности.
44. Комплексный анализ финансового состояния туристского предприятия.
45. Показатели функционирования и развития туристских организаций.
46. Учёт в гостиничном бизнесе.
47. Отчет о прибылях и убытках, или Отчет о финансовых результатах.
48. Эффективность в туризме: сущность и виды.
49. Система показателей экономической эффективности туристского бизнеса.
50. Повышение эффективности предпринимательства в туризме.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

1. Туристская фирма в г. Москве заключила выгодный контракт с иностранным партнером в Болгарии на обслуживание летом детских групп. Стоимость обслуживания в Болгарии одного человека (питание, проживание, экскурсионная программа) — 200 дол. При количестве детей в группе 30 человек болгарская сторона принимает на бесплатное обслуживание двух руководителей. Рассчитайте стоимость одной путевки пребывания в Болгарии. Исходные данные: Необходимое количество преподавателей-воспитателей на группу 40 человек – 3 человека: Аренда автобуса 3000 дол. Страховка на одного человека 10 дол. Командировочные водителю 150 дол. Оплата платных стоянок 100 дол. Таможенные расходы 200 дол. Затраты, связанные с оформлением документов для выезда за границу 100 дол. Заработная плата-специалиста 50 дол. Прочие расходы на одного человека 5 дол. Рентабельность тура 20 %

2. Рассчитайте затраты турфирмы по обслуживанию группы и стоимость обслуживания одного человека по 10-дневному маршруту Воронеж - София. Исходные данные: Группа, чел. 40 чел. Руководитель группы, 1 чел. Водители 2 чел. Аренда автобуса 4000 дол. В том числе: Командировочные 500 дол. Оплата топлива и аренда автобуса 3000 дол. Страховка автобуса 500 дол. Обслуживание: в том числе проживание 100 дол. питание 150 дол. экскурсионная программа 50 дол.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета и экзамена по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13127-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449248>
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318>.

5.1.2. Дополнительная литература

1. Габелко, С.В. Комплексное проектирование предприятий индустрии питания : учебно-методическое пособие : [16+] / С.В. Габелко, О.В. Рогова ; Новосибирский государственный технический университет. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. — 88 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575412>. — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-7782-3822-0. — Текст : электронный.
2. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451744>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК.	http://biblioclub.ru/ 100% доступ
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах.	http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета
3.	ЭБС издательства «Юрайт»	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	https://urait.ru/ 100% доступ
4.	ЭБС издательства "ЛАНЬ"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://e.lanbook.com/ 100% доступ
5.	ЭБС "Book.ru"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://www.book.ru 100% доступ
6.	База данных EastView	Полнотекстовая база данных периодики.	http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета
7.	База данных	Библиографическая и реферативная	http://www.scopus.com/

	международного индекса научного цитирования – Scopus:	информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях.	Доступ с любого компьютера в сети Университета.
8.	Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge)	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета.	http://webofknowledge.com ; Доступ с любого компьютера в сети Университета.
9	Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина	Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов.	https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета.
10	Национальная электронная библиотека	Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов.	https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета
11.	Видеотека учебных фильмов «Решение»	Коллекция учебных видеофильмов	http://eduvideo.online 100% доступ

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;

- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к дифференцированному зачету и экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;

3. Проектор.

4.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel) и др*.

5.4.3. Информационные справочные системы

Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова	https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ
Электронная библиотека учебников Cyberleninka	На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами.	http://studentam.net 100% доступ http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ
Единое окно доступа к образовательным ресурсам	Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования	http://window.edu.ru/library 100% доступ
Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии	Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.	http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета Экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«28» мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Форма обучения
очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Клиентский сервис» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриата по направлению подготовки по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Клиентский сервис» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Мухоморовой И.В., канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М., канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Руководитель основной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете Экономического факультета
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан
Экономического факультета
доктор экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

АО «Институт региональных экономических исследований (ИРЭИ)»,
Руководитель центра научных исследований и
технического регулирования в сфере услуг,
доктор экономических наук, профессор
Москва



Т.И. Зворыкина

(подпись)

Директор Научно - исследовательского
института перспективных направлений и
технологий, доктор экономических наук,
профессор ФГБОУ ВО «РГСУ», доцент,
Москва



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, Директор



И.Г. Маляра

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата	4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	5
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	5
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	6
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	8
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	8
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	11
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	16
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	16
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	16
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	18
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	19
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	21
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	22
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	22
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	22
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	23
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	24
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)	25
5.6 Образовательные технологии	26
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о качестве процессов оказания услуг туристской фирмы, гостиничного предприятия и предприятия общественного питания в рыночных условиях и практических навыков по обеспечению требуемого качества процессов оказания туристских, гостиничных услуг, услуг предприятия общественного питания в соответствии с международными и национальными стандартами.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Приобретение навыков оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон туристской, гостиничной сферы и сферы общественного питания;
2. Уметь обеспечить требуемое качество процессов оказания туристских, гостиничных услуг и услуг общественного питания в соответствии с международными и национальными стандартами;
3. Приобретение навыков обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Клиентский сервис» реализуется в обязательной части, основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело по очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Клиентский сервис» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда дисциплин (модулей):

Безопасность жизнедеятельности;
Правоведение;
Экономика.

Перечень последующих дисциплин (модулей), для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной (модулем):

Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания;

Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе;

Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания;

Глобализация в туризме и гостеприимстве;
Технология гостиничной деятельности;
Сервисная практика.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных компетенций: ОПК-1; ОПК-3, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Технологии	ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
			ОПК -1.2 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
			ОПК - 1.3 Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
Качество	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
			ОПК–3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой во 2 и 3 семестре, составляет 8 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрены зачет и экзамен.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2	3		
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	144	72	72		

Учебные занятия лекционного типа	16	8	8		
Практические занятия	64	32	32		
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС (ИКР)	64	32	32		
Самостоятельная работа обучающихся, всего	108	72	36		
Контроль промежуточной аттестации (час)	36		36		
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	288	144	144		

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курсы		
		1 (зимняя сессия)	1 (летняя сессия)	2 (осенняя сессия)
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	64	16	16	32
Учебные занятия лекционного типа	8	2	2	4
Практические занятия	24	6	6	12
Лабораторные занятия				
Контактная работа в ЭИОС (ИКР)	32	8	8	16
Самостоятельная работа обучающихся, всего	211	56	52	103
Контроль промежуточной аттестации (час)	13		4	9
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	288	72	72	144

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1 (Семестр 2)							
Раздел 1.1	36	18	18	2	8		8
Раздел 1.2	36	18	18	2	8		8
Раздел 1.3	36	18	18	2	8		8
Раздел 1.4	36	18	18	2	8		8

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	144	72	72	8	32		32
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Модуль 2 (Семестр 3)							
Раздел 2.1	27	9	18	2	8		8
Раздел 2.2	27	9	18	2	8		8
Раздел 2.3	27	9	18	2	8		8
Раздел 2.4	27	9	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)	36						
Общий объем, часов	144	36	72	8	32		32
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	288	108	144	16	64		64

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1 (Курс 1 Семестр зимний, летний)							
Раздел 1.1	36	28	8	1	3		4
Раздел 1.2	36	28	8	1	3		4
Раздел 1.3	34	26	8	1	3		4
Раздел 1.4	34	26	8	1	3		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Общий объем, часов	144	108	32	4	12		16

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Модуль 2 (Курс 2 Семестр осенний)							
Раздел 2.1	33	25	8	1	3		4
Раздел 2.2	33	25	8	1	3		4
Раздел 2.3	33	25	8	1	3		4
Раздел 2.4	36	28	8	1	3		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	9						
Общий объем, часов	144	103	32	4	12		16
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	288	211	64	8	24		32

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного контроля текущего контроля
МОДУЛЬ 1. СЕРВИС, ОРИЕНТИРОВАННЫЙ НА КЛИЕНТА, семестр 2							
Раздел 1.1. Теоретические основы сервисной деятельности	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	8	Подготовка и участие в круглом столе по заданным темам	2	Компьютерное тестирование

Раздел 1.2. Классификация потребителей услуг	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	8	Практическое задание	2	Защита практического задания
Раздел 1.3. Общение и восприятие. Анализ поведения клиента	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	8	Моделирование практических ситуаций	2	Защита практического задания
Раздел 1.4. Стандартные операционные процессы и процедуры	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	8	Практическое задание	2	Защита практического задания
Общий объем по модулю/семестру, часов	72	32		32		8	
МОДУЛЬ 2. СЕРВИСНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ, семестр 3							
Раздел 2.1. Модели потребительского поведения и сегментирование потребителей	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	4	кейс	2	кейс
Раздел 2.2. Формирование лояльности клиента предприятий туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	4	кейс	2	кейс
Раздел 2.3. Разработка программы мероприятий, направленных на привлечение клиентов в средство размещения, предприятие общественного питания, туроператорскую или турагентскую фирму	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	4	кейс	2	кейс

Раздел 2.4. Международные стандарты обслуживания на предприятиях туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	4	эссе	2	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю/семестру, часов,	36	12		16		8	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	108	44		48		16	

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
МОДУЛЬ 1. СЕРВИС, ОРИЕНТИРОВАННЫЙ НА КЛИЕНТА, семестр осенний, летний							
Раздел 1.1. Теоретические основы сервисной деятельности	28	13	Самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	эссе	2	Компьютерное тестирование
Раздел 1.2. Классификация потребителей услуг	28	13	Самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	Практическое задание	2	Защита практического задания
Раздел 1.3. Общение и восприятие. Анализ поведения клиента	26	13	Самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	Моделирование практических ситуаций	2	Защита практического задания
Раздел 1.4. Стандартные операционные процессы и процедуры	26	13	Самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	Практическое задание	2	Защита практического задания
Общий объем по модулю/семестру, часов	108	52		48		8	
МОДУЛЬ 2. СЕРВИСНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ, семестр зимний, летний							

Раздел 2.1. Модели потребительского поведения и сегментирование потребителей	25	10	Самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	кейс	2	кейс
Раздел 2.2. Формирование лояльности клиента предприятий туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	25	10	Самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	кейс	2	кейс
Раздел 2.3. Разработка программы мероприятий, направленных на привлечение клиентов в средство размещения, предприятие общественного питания, туроператорскую или турагентскую фирму	25	10	Самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	кейс	2	кейс
Раздел 2.4. Международные стандарты обслуживания на предприятиях туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	28	13	Самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	эссе	2	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю/семестру, часов,	103	43		52		8	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	211	95		100		16	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

МОДУЛЬ 1. СЕРВИС, ОРИЕНТИРОВАННЫЙ НА КЛИЕНТА

РАЗДЕЛ 1.1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о сущности, функциях и закономерностях сервисной деятельности и практических навыков предпринимательской деятельности в сфере сервиса.

Перечень изучаемых элементов содержания: сервисная деятельность; услуга; потребитель услуги; клиент; гость; обслуживание; удовлетворенность потребителей; индекс удовлетворенности потребителей; качество услуг и качество обслуживания в сфере сервиса.

Тема 1. Понятие и сущность услуги

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об услугах в индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания и практических навыков сервисной деятельности.

Вопросы для самоподготовки:

1. Почему современную экономику называют сервисной
2. Какие услуги чаще всего бывают востребованы вами
3. Каковы признаки качественной услуги

Тема 2. Качество услуг и качество обслуживания в сфере сервиса

Цель: в получении обучающимися знаний о качестве услуг и понятии удовлетворенность потребителя

Вопросы для самоподготовки:

1. Как вы понимаете удовлетворенность потребителя услуги
2. Кто такой гость
3. Как часто вы бываете не удовлетворены оказанной услугой или обслуживанием, приведите примеры

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.1

Форма практического задания: подготовка и участие в круглом столе по темам:

- 1) Кастомизация услуги в туристском и гостиничном бизнесе, в общественном питании и иных сферах сервиса
- 2) Влияние новых технологий на традиционные формы обслуживания в сфере сервиса
- 3) Особенности оказания услуг в туризме, гостиничном бизнесе и общественном питании и их влияние на въездной туризм в России

Для заочной формы обучения выполняется эссе по данным темам

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

РАЗДЕЛ 1.2. КЛАССИФИКАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

Цель: в получении обучающимися знаний о потребителях услуг в туризме, гостеприимстве и общественном питании

Перечень изучаемых элементов содержания: Потребитель. Виды потребителей. Типы потребителей услуг. Признаки каждого из типов потребителей. Ключевые фразы каждого из типов потребителей. Способы взаимодействия и коммуникации с каждым из типов потребителя.

Тема 1. Потребитель. Виды и типы потребителей услуг.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных видах и типах потребителей услуг и практических навыков взаимодействия с потребителями услуг в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания.

Вопросы для самоподготовки:

1. Определите при помощи тестов свой тип темперамента
2. Что делает вас раздражительным при общении
3. Как темперамент работника влияет на его манеру общения с клиентами, поясните свои предположения

Тема 2. Предложение услуг различным клиентам

Цель: в получении обучающимися теоретических и практических знаний и умений об основных способах общения с разными типами клиентов

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие требования к предложениям услуг вам известны
2. Что такое навязанная услуга
3. Какие фразы категорически запрещены при общении с клиентами и гостями

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.2 –Составить 5-8 пунктов ответа на вопрос: Кто для нас Гость? Кто для нас клиент?

Форма практического задания: Практическое задание

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.2: форма рубежного контроля – защита практического задания

РАЗДЕЛ 1.3. ОБЩЕНИЕ И ВОСПРИЯТИЕ. АНАЛИЗ ПОВЕДЕНИЯ КЛИЕНТА

Цель: формирование у слушателя знаний и умений в области эффективного общения и чтения языка тела клиента для качественного обслуживания.

Перечень изучаемых элементов содержания: мимика; жесты; язык тела; эмпатия; правила общения с гостями и клиентами; внешний вид; требования к персоналу; корпоративная этика; эффективное общение с потребителями услуг

Тема 1. Анализ поведения клиента. Анализ поведения гостя

Цель: в получении обучающимися знаний о мимике, жестах, языке тела, а также понятие эмпатии; зрительный контакт

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие жесты могут выражать крайнее неудовольствие потребителя услуги
2. Дайте свое определение понятию эмпатия
3. Как можно выразить восторг, не используя слов

Тема 2. Требования к персоналу в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания

Цель: в получении обучающимися теоретических и практических знаний об основных требованиях, включая требования к внешнему виду, туристского, гостиничного или предприятия общественного питания

Вопросы для самоподготовки:

1. Как внешний вид влияет на восприятие работника гостиницы гостем
2. Как вы относитесь к дресс коду в гостиницах
3. Нужен ли дресс код в туристских операторских и агентских фирмах

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.3 – подготовка к участию в деловой игре

1. Обыграть зрительный контакт с гостем
2. Предложить реакцию сотрудника на различную мимику клиента
3. Предложить правила общения с гостем исходя из дистанции до него

Форма практического задания: моделирование практических ситуаций

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.3: форма рубежного контроля – защита практического задания

РАЗДЕЛ 1.4. СТАНДАРТНЫЕ ОПЕРАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ И ПРОЦЕДУРЫ

Цель: в получении обучающимися знаний и умений в организации обслуживания потребителей на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания

Перечень изучаемых элементов содержания:

Тема 1. Стандарты сервиса

Цель: в получении обучающимися знаний о менеджменте в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое стандарт
2. Как вы понимаете операционную процедуру
3. Как вы реагируете на стандартные вопросы при обслуживании

Тема 2. Контроль выполнения стандартных операционных процедур персоналом в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания

Цель: в получении обучающимися практических навыков в организации контроля выполнения персоналом туристского, гостиничного или предприятия общественного питания СОП

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое чек лист.
2. Для чего нужна проверка работы сотрудников отеля.
3. Основные способы разработки чек листов

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.4 –

Разработать (усовершенствовать) операционную процедуру для гостиницы, предприятия общественного питания, турагента

Разработать контрольный листок (чек лист) для конкретного операционного процесса.

Задание выдается преподавателем.

Форма практического задания: практическое задание

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.4: форма рубежного контроля – защита практического задания

МОДУЛЬ 2. СЕРВИСНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

РАЗДЕЛ 2.1. МОДЕЛИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ПОВЕДЕНИЯ И СЕГМЕНТИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Цель: сформировать у обучающихся систему знаний о моделях потребительского поведения.

Перечень изучаемых элементов содержания: понятие сегмента потребителя; мотивирование потребителя к принятию решения; коммуникации с различными типами потребителей; правила делового общения; теория потребительского поведения; сложное потребительское поведение; неуверенное потребительское поведение; привычное потребительское поведение; поисковое потребительское поведение.

Тема 1. Теория потребительского поведения.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных типах поведения потребителей и практических навыков в умении определять этот тип.

Вопросы для самоподготовки:

1. Факторы, влияющие на принятие решения
2. К какому типу потребителя вы относитесь
3. Как эмоциональность и открытость влияют на потребительское поведение (обосновать ответ)

Тема 2. Мотивирование потребителя к принятию решения

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных методах мотивирования потребителей к принятию решений

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие типы потребителей вам известны
2. Что влияет на принятия вами потребительского решения
3. Что может заставить вас принять решение в случае неуверенности в его правильности

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2.1

Форма практического задания: кейс

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2.1: форма рубежного контроля – кейс

РАЗДЕЛ 2.2. ФОРМИРОВАНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТА ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА, ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных программах лояльности предприятий и организаций туристской и гостиничной индустрии и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Перечень изучаемых элементов содержания: лояльность; понятие и виды программ лояльности; этапы создания программы лояльности; способы и критерии оценки лояльности клиентов.

Тема 1. Понятие и виды программ лояльности.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных программах лояльности предприятий и организаций туристской индустрии и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Являетесь ли вы участником какой-либо программы лояльности
2. Дайте свое определение лояльности
3. Как можно определить эффективность программ лояльности на сервисном предприятии

Тема 2. Анализ уровня лояльности клиентов

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о лояльности клиентов и практических навыков в управлении предприятиями в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. С какой целью нужно определять лояльность клиентов
2. Почему гости возвращаются в один и тот же отель
3. Как связаны качество услуг и лояльность клиентов, гостей

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2.2

Форма практического задания: кейс

1. Сформировать критерии оценки лояльности клиентов
 2. Провести анализ существующей программы лояльности и указать ее особенности
- РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2.2: форма рубежного контроля – кейс**

РАЗДЕЛ 2.3. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ МЕРОПРИЯТИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ПРИВЛЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ В СРЕДСТВО РАЗМЕЩЕНИЯ, ПРЕДПРИЯТИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ, ТУРОПЕРАТОРСКУЮ ИЛИ ТУРАГЕНТСКУЮ ФИРМУ

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных маркетинговых инструментах привлечения клиентов предприятий и организаций туристской и гостиничной индустрии, а также на предприятия общественного питания.

Перечень изучаемых элементов содержания: основные маркетинговые инструменты; продвижение услуг; эффективность продвижения

Тема 1. Виды мероприятий по привлечению клиентов в средство размещения.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основах маркетинга; маркетинговых стратегиях; основных маркетинговых инструментах привлечения клиентов и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Как формируется спрос на услугу
2. Согласны ли вы с тем, что маркетологи управляют нашими желаниями (обоснуйте ответ)
3. Что вы знаете о маркетинговых стратегиях

Тема 2. Основные этапы программы привлечения клиентов в средство размещения, предприятие питания, туристскую фирму

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных этапах разработки программ привлечения клиентов и гостей, а также практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что может вас привлечь в отель
2. По каким критериям можно сделать выбор отеля или ресторана
3. Как соотношение цена/качество и мнения других потребителей влияют на выбор отеля или ресторана

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2.3

Форма практического задания: кейс

Предложить 5-8 мероприятий по привлечению гостя в отель, предприятие общественного питания, иное сервисное предприятие

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2.3: форма рубежного контроля – кейс

РАЗДЕЛ 2.4. МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ТУРИЗМА, ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о международных стандартах обслуживания.

Перечень изучаемых элементов содержания: международные стандарты обслуживания; правила коммуникации с гостями; стереотипы; предрассудки и их корректировка; особенности русского коммуникативного поведения; толерантность

Тема 1. Международные стандарты обслуживания

Цель: представить будущим специалистам сферы туризма и гостеприимства систематизированное изложение международных стандартов обслуживания в туристской и гостиничной индустрии с последующим применением в профессиональной сфере

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие международные организации в туризме и гостеприимстве вам известны
2. Обязательны или нет к применению международные стандарты в туризме и гостеприимстве

3. Какие известные бренды в туризме и гостеприимстве отличаются высоким качеством обслуживания

Тема 2. Правила коммуникации с зарубежными гостями и туристами.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о правилах коммуникации с зарубежными гостями и туристами

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое толерантность
2. Как вы понимаете ксенофобию и этнофобию
3. Как нужно обратиться к человеку с титулом, например, барону

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2.4

Форма практического задания: эссе

1. Поведение потребителей и маркетинг: взаимосвязь областей знаний.
2. Роль поведения потребителей в принятии маркетинговых решений.
3. Потребительская ориентация организации: внешний и внутренний маркетинг.
4. Процесс принятия потребительского решения и его факторы.
5. Факторная модель потребительского поведения
6. Факторы глобализации рынков. Интернет-маркетинг и поведение потребителей.
7. Факторы внешнего влияния на потребительское поведение.
8. Демография и культура в потребительском поведении.
9. Ценностный компонент культуры потребительского сегмента.
10. Культурные вариации в потребительском поведении.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2.4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **зачет и экзамен**, который проводится в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного	Знать: современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Этап формирования знаний

	питания	<p>Уметь: осуществлять поиск и применять технологические новации в организациях сферы гостеприимства; использовать современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>	Этап формирования умений
		<p>Владеть современными информационно-коммуникационными технологиями и специализированным программным обеспечением в организациях сферы гостеприимства; навыками определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>	Этап формирования навыков и получения опыта
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>Знать: отечественные и международные стандарты, качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы);</p>	Этап формирования знаний
		<p>Уметь: оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;</p>	Этап формирования умений
		<p>Владеть: навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;</p>	Этап формирования навыков и получения опыта

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ОПК-1 ОПК-3	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.

<p>ОПК-1 ОПК-3</p>	<p>Этап формирования умений</p>	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p>
<p>ОПК-1 ОПК-3</p>	<p>Этап формирования навыков и получения опыта.</p>	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Модуль 1.

Теоретический блок вопросов:

1. Понятие и сущность услуги
2. Качество услуг и качество обслуживания в сфере сервиса
3. Кастомизация услуги в туристском и гостиничном бизнесе, в общественном питании и иных сферах сервиса
4. Влияние новых технологий на традиционные формы обслуживания в сфере сервиса

5. Особенности оказания услуг в туризме, гостиничном бизнесе и общественном питании и их влияние на въездной туризм в России
6. Классификация потребителей услуг.
7. Потребитель. Виды потребителей.
8. Типы потребителей услуг.
9. Признаки каждого из типов потребителей.
10. Ключевые фразы каждого из типов потребителей.
11. Способы взаимодействия и коммуникации с каждым из типов потребителя.
12. Анализ поведения клиента.
13. Анализ поведения гостя.
14. Мимика; жесты; язык тела; эмпатия; правила общения с гостями и клиентами.
15. Внешний вид; требования к персоналу.
16. Корпоративная этика; эффективное общение с потребителями услуг.
17. Требования к персоналу в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания.
18. Стандарты сервиса.
19. Чек лист.
20. Контроль выполнения стандартных операционных процедур персоналом в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

1. Почему современную экономику называют сервисной
2. Какие услуги чаще всего бывают востребованы вами?
3. Каковы признаки качественной услуги?
4. Как вы понимаете удовлетворенность потребителя услуги?
5. Кто такой гость?
6. Как часто вы бываете не удовлетворены оказанной услугой или обслуживанием, приведите примеры?
7. Определите при помощи тестов свой тип темперамента
8. Что делает вас раздражительным при общении?
9. Как темперамент работника влияет на его манеру общения с клиентами, поясните свои предположения?
10. Какие требования к предложениям услуг вам известны?
11. Что такое навязанная услуга?
12. Какие жесты могут выразить крайнее неудовольствие потребителя услуги?
13. Дайте свое определение понятию эмпатия.
14. Как можно выразить восторг, не используя слов?
15. Обыграть зрительный контакт с гостем
16. Предложить реакцию сотрудника на различную мимику клиента
17. Предложить правила общения с гостем исходя из дистанции до него
18. Что такое стандарт?
19. Как вы понимаете операционную процедуру?
20. Как вы реагируете на стандартные вопросы при обслуживании?

Модуль 2.

Теоретический блок вопросов:

1. Поведение потребителей и маркетинг: взаимосвязь областей знаний.
2. Роль поведения потребителей в принятии маркетинговых решений.
3. Потребительская ориентация организации: внешний и внутренний маркетинг.
4. Процесс принятия потребительского решения и его факторы.
5. Факторная модель потребительского поведения

6. Факторы глобализации рынков. Интернет-маркетинг и поведение потребителей.
7. Факторы внешнего влияния на потребительское поведение.
8. Демография и культура в потребительском поведении.
9. Международные стандарты обслуживания.
10. Правила коммуникации с гостями. Стереотипы; предрассудки и их корректировка.
11. Лояльность. Понятие и виды программ лояльности.
12. Этапы создания программы лояльности.
13. Способы и критерии оценки лояльности клиентов.
14. Мотивирование потребителя к принятию решения.
15. Коммуникации с различными типами потребителей.
16. Правила делового общения.
17. Теория потребительского поведения: сложное потребительское поведение; неуверенное потребительское поведение; привычное потребительское поведение; поисковое потребительское поведение.
18. Потребитель. Виды потребителей.
19. Типы потребителей услуг. Признаки каждого из типов потребителей. Ключевые фразы каждого из типов потребителей.
20. Способы взаимодействия и коммуникации с каждым из типов потребителя.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

1. На основании запросов клиента подобрать тур по заданным критериям. Определить тип потребителя и выстроить коммуникации для данного типа
2. На основании заданных критериев предложить экскурсионную программу и убедить потребителя о преимуществах его выбора

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета и экзамена по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 284 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>. – Библиогр.: с. 275-277. – ISBN 978-5-394-01274-7. – Текст : электронный.

5.1.2. Дополнительная литература

1. Владыкина, Ю.О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие : [16+] / Ю.О. Владыкина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 192 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576574> – Библиогр.: с. 159-161. – ISBN 978-5-7782-3283-9. – Текст : электронный.
2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447103>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова	https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ
Электронная библиотека учебников	На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.	http://studentam.net 100% доступ
Cyberleninka	Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в	http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ

Единое окно доступа к образовательным ресурсам	электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования	http://window.edu.ru/library 100% доступ
Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии	Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.	http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимися дисциплины (модуля) «Клиентский сервис» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к дифференцированному зачету и экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.
- 4.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel) и др*.

5.4.3. Информационные справочные системы

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК.	http://biblioclub.ru/ 100% доступ
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах.	http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета
3.	ЭБС издательства «Юрайт»	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	https://urait.ru/ 100% доступ
4.	ЭБС издательства "ЛАНЬ"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://e.lanbook.com/ 100% доступ
5.	ЭБС "Book.ru"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://www.book.ru 100% доступ
6.	База данных EastView	Полнотекстовая база данных периодики.	http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета
7.	База данных международного индекса научного цитирования – Scopus:	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях.	http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета.
8.	Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge)	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета.	http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета.
9	Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина	Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов.	https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета.
10	Национальная электронная библиотека	Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов.	https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета
11.	Видеотека учебных фильмов «Решение»	Коллекция учебных видеофильмов	http://eduvideo.online 100% доступ

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Клиентский сервис» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «Клиентский сервис» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «Клиентский сервис» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «Клиентский сервис» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «Клиентский сервис» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «Клиентский сервис» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«28» мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ТРЕНДЫ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

Форма обучения
очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Потребительские тренды в индустрии туризма и гостеприимства» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Потребительские тренды в индустрии туризма и гостеприимства» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцент Мухоморова И.В., канд.экон.наук, доцент Крюкова Е.М., канд.геогр.наук, доцент Хетагурова В.Ш.

Руководитель основной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан экономического факультета
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей (*при совместной разработке или разработке по заказу*):

Старший менеджер по развитию гостиниц
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель
Центра научных исследований и технического
регулирования в сфере услуг Института
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

(подпись)

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата	4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	5
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	5
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	6
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	7
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	7
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	9
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	11
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	11
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	11
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	12
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	14
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	14
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	15
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	15
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	15
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	16
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	18
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)	18
5.6 Образовательные технологии	19
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о методах исследования рынка туристских и гостиничных услуг, прогнозировании потребительского спроса в туризме и гостеприимстве и практических навыков по формированию спроса и трендов в сфере туризма и гостеприимства.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Приобретение навыков исследования туристского рынка и рынка гостиничных услуг;
2. Умение организовывать продажи туристского и гостиничного продукта;
3. Приобретение навыков применения технологических новаций в профессиональной деятельности.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Потребительские тренды в индустрии туризма и гостеприимства» реализуется в обязательной части, основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело по очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Потребительские тренды в индустрии туризма и гостеприимства» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда дисциплин (модулей):

Безопасность жизнедеятельности;

Правоведение;

Экономика;

Основы гостеприимства

Клиентский сервис;

Организация туроператорской и турагентской деятельности;

Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса.

Перечень последующих дисциплин (модулей), для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной (модулем):

Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания;

Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе;

Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания;

Глобализация в туризме и гостеприимстве;

Технологии гостиничной деятельности;

Основы санаторно-курортного дела;

Технология и организация услуг питания туристов;

Сервисология.

Инновации в индустрии гостеприимства;

Проектирование в гостиничном бизнесе;

Сервисная практика.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных компетенций: ОПК-1; ОПК-4, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Технологии	ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
			ОПК -1.2 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
			ОПК - 1.3 Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
Маркетинг	ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1. Определяет социально-экономическую сущность, принципы, функции и методологические основы маркетинга услуг гостеприимства
			ОПК-4.2. Разрабатывает стратегию для обеспечения конкурентных преимуществ на рынке услуг гостеприимства и туризма
			ОПК-4.3. Осуществляет контроль и оценку эффективности деятельности предприятия на рынке услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 4 семестре, составляет 3 зачетные единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен дифференцированный зачет.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		4			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	54	54			
Учебные занятия лекционного типа	6	6			
Практические занятия	24	24			
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС (ИКР)	24	24			
Самостоятельная работа обучающихся, всего	54	54			
Контроль промежуточной аттестации (час)					
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	108	108			

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 4			
		осенняя сессия	весенняя сессия		
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	24	16	8		
Учебные занятия лекционного типа	4	2	2		
Практические занятия	8	6	2		
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС (ИКР)	12	8	4		
Самостоятельная работа обучающихся, всего	80	56	24		
Контроль промежуточной аттестации (час)	4		4		
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	108	72	36		

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов				
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками		
			Всего	Лекционные занятия	Практические занятия

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1 (Семестр 4)							
Раздел 1.1	36	18	18	2	8		8
Раздел 1.2	36	18	18	2	8		8
Раздел 1.3	36	18	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	108	54	54	6	24		24
Форма промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет						

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1 (Курс 1 Семестр осенний, весенний)							
Раздел 1.1	35	28		1	2		4
Раздел 1.2	35	28		1	2		4
Раздел 1.3	34	24		2	4		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Общий объем, часов	108	80		4	8		12
Форма промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	108	80		4	8		12

**РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ)**

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
МОДУЛЬ 1. ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ТRENДЫ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА, семестр 4							
Раздел 1.1. Маркетинговые исследования рынка туристских и гостиничных услуг	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	8	эссе	2	Защита практического задания
Раздел 1.2. Глобальные тренды в гостиничной и туристской индустрии	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	8	эссе	2	Защита практического задания
Раздел 1.3. Национальные тренды в гостиничном и туристском бизнесе	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	8	эссе	2	Защита практического задания
Общий объем по модулю/семестру, часов	54	24		24		6	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	54	24		24		6	

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
МОДУЛЬ 1. ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ТRENДЫ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА, 4 курс, семестр осенний, весенний							

Раздел 1.1. Маркетинговые исследования рынка туристских и гостиничных услуг	28	13	Самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	эссе	2	Защита практического задания
Раздел 1.2. Глобальные тренды в гостиничной и туристской индустрии	28	13	Самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	эссе	2	Защита практического задания
Раздел 1.3. Национальные тренды в гостиничном и туристском бизнесе	24	11	Самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	эссе	2	Защита практического задания
Общий объем по модулю/семестру, часов	80	37		37		6	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	80	37		37		6	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

МОДУЛЬ 1. ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ТРЕНДЫ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

РАЗДЕЛ 1.1. МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКА ТУРИСТСКИХ И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний широкого использования маркетинга в современных условиях, привести характеристику развития системы маркетинга, рассмотреть современные концепции маркетинга, виды стратегий маркетинговой деятельности для дальнейшего применения в профессиональной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания: Направления использования маркетинга в туризме. Основные понятия теории маркетинга: нужда, потребность, спрос, товар, обмен, сделка, рынок. Концепции управления маркетингом в туризме и гостеприимстве. Управление спросом: отрицательный спрос, отсутствие спроса, скрытый, падающий, нерегулярный, полноценный, чрезмерный и нерациональный спрос. План маркетинга и его особенности. Стратегический план маркетинга. Тактический план маркетинга. Бюджет маркетинга.

Тема 1. Маркетинговые исследования в туризме и гостиничном бизнесе

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о методах маркетинговых исследований в индустрии туризма и гостеприимства и практических навыков.

Вопросы для самоподготовки:

1. Дайте определение понятию маркетинг
2. Как маркетинг влияет на выбор потребителя
3. Способны ли маркетологи сформировать спрос на услугу (обоснуйте ответ)

Тема 2. План маркетинга предприятия, дестинации, территории

Цель: в получении обучающимися знаний о маркетинговых планах для удовлетворения спроса потребителя на туристские и гостиничные услуги; каналах продвижения услуг; маркетинговых инструментах продвижения

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие маркетинговые инструменты продвижения вам известны
2. Охарактеризуйте маркетинговый консалтинг
3. Каковы особенности планирования маркетинговых мероприятий в туристской и гостиничной сфере

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.1

Форма практического задания: эссе

- 1) Роль маркетинга в формировании спроса
- 2) Национальные особенности маркетинга в России
- 3) Маркетинговые войны

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.1: форма рубежного контроля – защита практического задания

РАЗДЕЛ 1.2. ГЛОБАЛЬНЫЕ ТРЕНДЫ В ГОСТИНИЧНОЙ И ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Цель: в получении обучающимися знаний о глобальных потребительских трендах в туризме и гостеприимстве

Перечень изучаемых элементов содержания: глобальная консолидация рынка; гейткиперы; персонализация предложений; big data; ВТО; месенджеры; социальные сети; ответственный туризм; умные технологии; вау-эффект; аутентичность; экологичность

Тема 1. Глобальные тренды в туризме.

Цель: в получении обучающимися знаний об основных трендах в сфере туризма, применения полученных знаний в профессиональной деятельности.

Вопросы для самоподготовки:

1. Всемирная туристская организация
2. Ответственный туризм является главным императивом мирового развития туризма по мнению ВТО. Что вы об этом знаете
3. Как пандемия повлияла на изменение существовавших трендов в туризме

Тема 2. Глобальные тренды в гостиничном бизнесе

Цель: в получении обучающимися знаний и умений об основных трендах в гостиничном бизнесе

Вопросы для самоподготовки:

1. Как вы понимаете лобби-коворкинги. Что они дают отелям
2. Что такое вау-эффект
3. Какие международные организации сферы гостеприимства вам известны

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.2 –эссе

Форма практического задания: эссе

1. Влияние пандемических ограничений на структуру гостиничных услуг
2. Поддержка туристской и гостиничной сферы национальными правительствами разных стран

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.2: форма рубежного контроля – защита практического задания

РАЗДЕЛ 1.3. НАЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕНДЫ В ГОСТИНИЧНОМ И ТУРИСТСКОМ БИЗНЕСЕ

Цель: формирование у обучающихся знаний и умений в области прогнозирования потребительского спроса на рынке туристских и гостиничных услуг

Перечень изучаемых элементов содержания: антикризисный менеджмент; программы развития внутреннего туризма; эко туризм; медицинский туризм; санаторно-курортные услуги; индивидуальные туры; конкуренция гостиниц с альтернативными средствами размещения; консолидация усилий всех участников рынка; совмещение бизнеса и отдыха

Тема 1. Национальные тренды в туризме

Цель: в получении обучающимися знаний о национальных трендах в туризме

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие программы по развитию внутреннего туризма вам известны
2. Какие регионы наиболее востребованы внутренним потребителем туристских услуг

3. Какую, на ваш взгляд, среднюю стоимость турпродукта готов принять среднестатистический россиянин для внутреннего туризма

Тема 2. Национальные тренды в гостиничном бизнесе

Цель: в получении обучающимися знаний о национальных трендах в гостиничном бизнесе

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие альтернативные средства размещения могут составить конкуренцию гостиницам и почему
2. Какие НДС вам известны
3. Что вам известно о поддержке гостиничного бизнеса национальным правительством

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.3 – эссе

1. Развитие альтернативных средств размещения в России
2. Мировые и национальные гостиничные цепи: особенности функционирования
3. Использование инстаграмм для привлечения гостей

Форма практического задания: эссе

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.3: форма рубежного контроля – защита практического задания

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **зачет и экзамен**, который проводится в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	Знать: современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Этап формирования знаний
		Уметь: осуществлять поиск и применять технологические новации в организациях сферы гостеприимства; использовать современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Этап формирования умений
		Владеть современными информационно-	Этап формирования навыков и получения опыта

		коммуникационными технологиями и специализированным программным обеспечением в организациях сферы гостеприимства; навыками определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать: целевой рынок, целевую аудиторию, особенности продвижения продукта на рынке гостеприимства и общественного питания	Этап формирования знаний
		Уметь: формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения необходимые для продажи и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Этап формирования умений
		Владеть: навыками осуществления исследования рынка гостеприимства, а так же навыками организации реализации разработанного продукта	Этап формирования навыков и получения опыта

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ОПК-1 ОПК-4	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал,

			грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6) баллов.
ОПК-1 ОПК-4	Этап формирования умений	Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений	1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов; 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и
ОПК-1 ОПК-4	Этап формирования навыков и получения опыта.	Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических	

		заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.	заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.
--	--	--	--

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

1. Антикризисный менеджмент;
2. Программы развития внутреннего туризма;
3. Эко туризм; медицинский туризм; санаторно-курортные услуги;
4. Индивидуальные туры;
5. Конкуренция гостиниц с альтернативными средствами размещения;
6. Совмещение бизнеса и отдыха глобальная консолидация рынка;
7. Гейткиперы;
8. Персонализация предложений;
9. Ответственный туризм;
10. Умные технологии;
11. Вау-эффект;
12. Концепции управления маркетингом в туризме и гостеприимстве.
13. Управление спросом: отрицательный спрос, отсутствие спроса, скрытый, падающий, нерегулярный, полноценный, чрезмерный и нерациональный спрос.
14. План маркетинга и его особенности.
15. Стратегический план маркетинга.
16. Tактический план маркетинга.
17. Бюджет маркетинга.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

1. Роль маркетинга в формировании спроса
2. Национальные особенности маркетинга в России
3. Маркетинговые войны

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалаврита в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по

дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета и экзамена по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 338 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450320>.

2. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е.А. Джанджугазова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 191 с. : ил., схем., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> — Библиогр.: с. 164-165. — ISBN 978-5-4499-1541-2. — DOI 10.23681/597798. — Текст : электронный.

5.1.2. Дополнительная литература

1. Меликян, О.М. Поведение потребителей : учебник / О.М. Меликян. — 5-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2020. — 280 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112324> — Библиогр.: с. 237-239. — ISBN 978-5-394-03521-0. — Текст : электронный.

2. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453850>

3. Чудновский, А. Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. — Москва : Финансовый университет, 2014. — 304 с. — ISBN 978-5-4365-0139-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/151999> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений	https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ

<p>Электронная библиотека учебников</p> <p>Cyberleninka</p>	<p>и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова</p> <p>На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.</p> <p>Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами.</p>	<p>http://studentam.net 100% доступ</p> <p>http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ</p>
<p>Единое окно доступа к образовательным ресурсам</p> <p>Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии</p>	<p>Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования</p> <p>Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.</p>	<p>http://window.edu.ru/library 100% доступ</p> <p>http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ</p>

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Потребительские тренды в индустрии туризма и гостеприимства» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
 - внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
 - запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
 - постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
 - узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к дифференцированному зачету и экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.
- 4.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel) и др*.

5.4.3. Информационные справочные системы

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК.	http://biblioclub.ru/ 100% доступ
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах.	http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета
3.	ЭБС издательства «Юрайт»	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	https://urait.ru/ 100% доступ
4.	ЭБС издательства "ЛАНЬ"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://e.lanbook.com/ 100% доступ
5.	ЭБС "Book.ru"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://www.book.ru 100% доступ
6.	База данных EastView	Полнотекстовая база данных периодики.	http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета
7.	База данных международного индекса научного цитирования – Scopus:	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях.	http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета.
8.	Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge)	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета.	http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета.
9	Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина	Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку,	https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета.

		а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов.	
10	Национальная электронная библиотека	Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов.	https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета
11.	Видеотека учебных фильмов «Решение»	Коллекция учебных видеофильмов	http://eduvideo.online 100% доступ

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Потребительские тренды в индустрии туризма и гостеприимства» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «Потребительские тренды в индустрии туризма и гостеприимства» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «Потребительские тренды в индустрии туризма и гостеприимства» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «Потребительские тренды в индустрии туризма и гостеприимства» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «Потребительские тренды в индустрии туризма и гостеприимства» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством

применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «Потребительские тренды в индустрии туризма и гостеприимства» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«28» мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ОХРАНА ТРУДА И ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ
ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ ТУРИЗМА,
ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд.экон.наук, доцента Крюковой Е.М.

Руководитель основной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан экономического факультета
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель
Центра научных исследований и технического
регулирувания в сфере услуг Института
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы <i>бакалавриата /магистратуры/специалитета</i>	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы <i>бакалавриата/магистратуры/специалитета</i>	4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	5
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	5
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	6
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	8
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	8
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	9
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	9
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	24
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	24
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	25
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	26
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	26
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	30
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	30
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	30
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	31
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	33
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	33
5.6 Образовательные технологии	34
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель учебной дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических основ создания системы безопасности труда на предприятиях туризма и гостеприимства, а также противодействия пожарной, террористической и иной угрозы в сфере туризма и гостеприимства с последующим применением в практической деятельности полученных навыков обеспечения безопасности жизнедеятельности и охраны труда в индустрии гостеприимства.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. Сформировать и систематизировать теоретические основы охраны труда и техники безопасности в сфере туризма и гостеприимства
2. Выявить основные элементы безопасности труда и их специфику в туризме и гостеприимстве.
3. Определить основные направления угроз безопасности жизнедеятельности в сфере туризма и гостеприимства, включая пожарную, антитеррористическую, финансовую и информационную безопасность.
4. Сформулировать комплекс мер по созданию системы обеспечения безопасности на предприятиях туризма и гостеприимства, включая создание безопасных условий труда.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания» реализуется в обязательной части, профессиональных дисциплин гостиничного дела учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Основы гостеприимства», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Клиентский сервис» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания
- Технологии гостиничной деятельности.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных компетенций: ОПК-7, в соответствии с основной

профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Безопасность обслуживания	ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 4 семестре, составляет 2 зачетных единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет*.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		4			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	36	36			
Учебные занятия лекционного типа	4	4			
Практические занятия	16	16			
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	16	16			
Самостоятельная работа обучающихся, всего	36	36			
Контроль промежуточной аттестации (час)					
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	72	72			

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		2 курс/осенняя сессия	2 курс/весенняя сессия	
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	16	8	8	
Учебные занятия лекционного типа	2	2		
Практические занятия	6	2	4	
Лабораторные занятия				
Контактная работа в ЭИОС	8	4	4	
Самостоятельная работа обучающихся, всего	52	28	24	
Контроль промежуточной аттестации (час)	4		4	
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	72	36	36	

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1. Семестр 4							
Раздел 1. Основы техники безопасности организаций сферы туризма и гостеприимства	36	18	18	2	8		8
Раздел 2. Террористическая безопасность и меры обеспечения безопасности в туризме и гостеприимстве	36	18	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	72	36		4	16		16
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Общий объем часов по	72	36		4	16		16

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками			
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия
дисциплине (модулю)						

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками			
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия
Модуль 1. Семестр 4						
Раздел 1. Основы техники безопасности организаций сферы туризма и гостеприимства	36	28	8	2	2	4
Раздел 2. Террористическая безопасность и меры обеспечения безопасности в туризме и гостеприимстве	32	24	8		4	4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4					
Общий объем, часов по модулю	72	52	16	2	6	8
Форма промежуточной аттестации	Зачет					
Общий объем часов по дисциплине	72	52	16	2	6	8

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1, семестр 4							
Раздел 1. Основы техники безопасности организаций сферы туризма и гостеприимства	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Террористическая безопасность и меры обеспечения безопасности в туризме и гостеприимстве	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Общий объем по дисциплине, часов	36	16		16		4	

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1., Курс 2 (осенний и весенний семестры)							

Раздел 1. Основы техники безопасности организаций сферы туризма и гостеприимства	28	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Террористическая безопасность и меры обеспечения безопасности в туризме и гостеприимстве	24	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Общий объем по дисциплине, часов	52	22		26		4	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. Техника безопасности организаций сферы туризма и гостеприимства и охрана труда

Тема 1. Основы техники безопасности организаций сферы туризма и гостеприимства

Цель: овладение студентами знаний в области существующих угроз для клиентов и персонала гостиницы, формирование у студентов готовности к трудовой и творческой деятельности в области организации системы безопасности, формирование у студентов готовности к взаимодействию и сотрудничеству для предотвращения возможных угроз.

Перечень изучаемых элементов содержания

Организационные вопросы разработки и внедрения концепции безопасности в гостинице. Организационные вопросы функционирования службы безопасности в гостинице. Общая характеристика единой интегрированной системы безопасности гостиницы. Персонал службы безопасности, отбор, требования, количественный состав, тренинг. Основные угрозы для гостей, персонала, владельцев. Страховые случаи у туристов: при доставке, поселении, проживании в гостинице и отъезде

Вопросы для самоподготовки:

1. Раскрыть основные понятия: безопасность, Угроза безопасности, жизненно важные интересы, объект и субъект безопасности.
2. Угрозы безопасности их классификация.
3. Содержание внутренних и внешних социально-экономических угроз.
4. Принципы системы обеспечения безопасности гостиницы.
5. Силы, средства и ресурсы обеспечения безопасности их содержание.
6. Система безопасности. Цели, задачи системы безопасности.
7. Объекты, подлежащие защите от потенциальных угроз и противоправных посягательств.
8. Подсистемы безопасности и их содержание.
9. Структура службы безопасности. Основные задачи структурных подразделений.
10. Обязанности специалиста службы безопасности фирмы.

11. Режимы функционирования системы безопасности.
12. Группа безопасности внешней деятельности. Структура, задачи.
13. Отдел режима и охраны структура, задачи отдела.
14. Задачи службы охраны и контрольно-пропускного режима.
15. Порядок проверки карты гостя, пропусков и документов, удостоверяющих личность.
16. Виды пропускных документов, срок действий пропусков.
17. Основные принципы режима охраны.

Тема 2. Финансовая, пожарная и информационная безопасность предприятий туризма и гостеприимства

Цель: овладение студентами знаний в области финансовой, пожарной и информационной безопасности в сфере туризма и гостеприимства, формирование у студентов готовности к трудовой и творческой деятельности в области сохранения коммерческой тайны и защиты информации, формирование у студентов готовности к контролю и профилактике пожарной безопасности в сфере туризма и гостеприимства, дать будущим специалистам необходимые для их практической работы знания финансовой, пожарной и информационной безопасности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Экономическая безопасность. Проверка платежеспособности клиента. Способы подделки карт, считывания информации, использование посторонними. Коммерческая тайна, носители, допуск, способы охраны. Сохранение коммерческой тайны после увольнения сотрудников. Поддельные платежные документы (карты, ваучеры, векселя, путевки). Недобросовестная конкуренция. Защита информации, договоров, сделок, способы съема. Шпионаж и бизнес, коммерческая разведка, способы использования сотрудников. Защита системы ведения внутренних расчетов в гостинице. Противопожарная система – диспетчерский пункт (центральный пульт), тревожная кнопка; способы оповещения, система речевого оповещения пожара, время включения системы оповещения. Причины возникновения пожаров и взрывов. Меры пожарной безопасности в гостиничном предприятии.

Вопросы для самоподготовки:

1. Виды и формы недобросовестной конкуренции.
2. Роль плана в защите коммерческих интересов предприятия.
3. Способы несанкционированного доступа к источникам конфиденциальной информации.
4. Порядок допуска специалистов к конфиденциальной информации.
5. Порядок ведения личных дел лиц, допущенных к конфиденциальной информации.
6. Система допуска сотрудников, командированных и частных лиц к сведениям, составляющим коммерческую тайну.
7. Порядок проведения закрытых совещаний и переговоров.
8. Памятка сотруднику о сохранении коммерческой тайны.
9. Источники конфиденциальной информации.
10. Сведения не составляющие коммерческую тайну.
11. Что предусматривает защита коммерческой тайны.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 1:

1. Безопасность, Угроза безопасности, Жизненно важные интересы, объект и субъект безопасности.
2. Защита информации от несанкционированного доступа, Информационная безопасность.
3. Терроризм, Террористический акт и его формы.
4. Цели обеспечения безопасности предприятия.
5. Внешние и внутренние субъекты безопасности предприятия.
6. Требования, предъявляемые к концепции безопасности предприятия.
7. Структура и содержание концепции безопасности.
8. Угрозы безопасности их классификация.
9. Содержание внутренних и внешних социально-экономических угроз.
10. Состав, задачи и функции службы безопасности гостиничного предприятия.
11. Обязанности специалиста службы безопасности фирмы.
12. Состав, задачи кризисной группы.
13. Виды планов кризисной группы.
14. Режимы функционирования системы безопасности.
15. Принципы обеспечения безопасности гостиничной фирмы (предприятия).
16. Силы обеспечения безопасности фирмы. Критерии их оценки.
17. Средства обеспечения безопасности, ресурсы обеспечения безопасности фирмы.
18. Права сотрудника охраны при выполнении служебных обязанностей.
19. Направления контроля ОВД за деятельностью службы безопасности фирмы.
20. Обязанности сотрудника службы безопасности.
21. Обязанности начальника службы безопасности.
22. Обязанности сотрудника службы безопасности при применении специальных средств или огнестрельного оружия.
23. Внешние источники угроз экономической безопасности предприятия. Раскрыть содержание понятия «теневые» экономические отношения.
24. Виды и формы недобросовестной конкуренции.
25. Особенности российского рынка, основные проблемы безопасности отечественного бизнеса.
26. Структура службы безопасности. Основные задачи структурных подразделений.
27. Режимы функционирования системы безопасности.
28. Планирование экономической безопасности и физической охраны VIP клиентов.
29. Способы несанкционированного доступа к источникам конфиденциальной информации.
30. Порядок допуска специалистов к конфиденциальной информации.
31. Порядок ведения личных дел лиц, допущенных к конфиденциальной информации.
32. Система допуска сотрудников, командированных и частных лиц к сведениям, составляющим коммерческую тайну.
33. Памятка сотруднику о сохранении коммерческой тайны.
34. Источники конфиденциальной информации.
35. Сведения не составляющие коммерческую тайну.
36. Что предусматривает защита коммерческой тайны.
37. Группа безопасности внешней деятельности. Структура, задачи.

38. Мероприятия по блокированию несанкционированного получения информации с помощью технических средств.
39. Порядок действий при поступлении угрозы по телефону.
40. Отдел режима и охраны структура, задачи отдела.
41. Задачи службы охраны и контрольно-пропускного режима.
42. Порядок проверки карты гостя, пропусков и документов, удостоверяющих личность.
43. Факторы, влияющие на выбор приемов и средств охраны.
44. Способы охраны их содержание.
45. Обязанности служба охраны при проведении деловых встреч и приемов.
46. Виды пропускных документов, срок действий пропусков.
47. Основные принципы режима охраны.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Угрозы безопасности их классификация по сферам проявления:

- A. Социально-экономические (внутренние, внешние), техногенные (внутренние, внешние), природные;
- B. Экономические (внутренние, внешние), военные, политические (внутренние, внешние);
- C. Аварии, катастрофы, хищения, пожары, и т.д.
- D. Политические (внутренние, внешние), техногенные (внутренние, внешние), природные;
- E. Экономические (внутренние, внешние), политические (внутренние, внешние), природные;
- F. Социально-экономические, катастрофы, хищения, пожары, и т.д.

2. Основные объекты безопасности:

- A. Государственная, частная собственность;
- B. Финансы, права и свобода;
- C. Частная собственность, личная безопасность;
- D. Государственная граница, конституция;
- E. Личность, общество, государство;
- F. Территориальная целостность государства;

3. Объекты, подлежащие защите от потенциальных угроз и противоправных посягательств.

- A. Клиенты, персонал, финансовые средства, материальные средства, информационные ресурсы, технические средства и системы охраны;
- B. VIP клиенты, акции, служебные переговоры, конфиденциальные связи, банковские счета, личный транспорт;
- C. Финансовые, материально-технические средства, личные сбережения, конфиденциальная информация, члены семьи руководителя;
- D. Государственная граница, конституция, территориальная целостность государства;
- E. Служебные переговоры, конфиденциальные связи, банковские счета;
- F. Клиенты, персонал, финансовые средства, личные связи;

4. Что относится к субъектам безопасности предприятия:

- A. Законодательные, правоохранительные органы, органы исполнительной власти, суды, научно-образовательные учреждения;
- B. Прокуратура, адвокатура, правоохранительные органы, суды;
- C. Правоохранительные органы, суды, ФСБ, ОВД;
- D. Законодательные, правоохранительные органы, общественные организации;
- E. Исправительные учреждения, суды, адвокатура, научно-образовательные учреждения;
- F. Общественные организации суды, адвокатура, научно-образовательные учреждения;

5. Организационно система безопасности фирмы (предприятия) состоит:

- A. Органы правопорядка, частные охранные предприятия, экипировка;
- B. Частные охранные предприятия, совет безопасности, средства доставки и охраны;
- C. Средства доставки и охраны, ресурсы обеспечения безопасности;
- D. Ресурсы обеспечения безопасности, органы правопорядка, частные охранные предприятия;
- E. Силы, средства и ресурсы обеспечения безопасности;
- F. Силы правоохранительных органов, служба безопасности, средства доставки и охраны;

6. Режимы функционирования системы безопасности.

- A. Повседневный режим, режим повышенной готовности, режим чрезвычайного положения;
- B. Основной, запасной, дублирующий;
- C. Ежедневный, повышенной готовности, резервный режим;
- D. Резервный режим, режим повышенной готовности, режим чрезвычайного положения;
- E. Режим повышенной готовности, режим чрезвычайного положения, дублирующий;
- F. Проверочный режим, режим готовности, резервный режим;

7. Средства обеспечения безопасности фирмы:

- A. Оборудование, специальные технические средства, вооружение, специальные средства, экипировка;
- B. Табельное оружие, камеры видеонаблюдения, замки, ограждения, посты охраны;
- C. Посты охраны, специальные технические средства, экипированные сотрудники охраны;
- D. Специальные технические средства, пожарный гидрант, металлодетекторы;
- E. Специальные средства, экипировка, сотрудники службы безопасности, ОВД;
- F. Посты охраны, специальные технические средства, сотрудники службы безопасности, ОВД;

8. Ресурсы обеспечения безопасности фирмы:

- A. Информационная поддержка, финансирование, тактико-технические характеристики спецтехники, уровень профессиональной и психологической подготовки сотрудников СБ;
- B. Профессиональная подготовка сотрудников охраны, соблюдение режима охраны, материально-техническое обеспечение;
- C. Эксперты по безопасности, сотрудники службы безопасности, технический персонал, обслуживающий системы сигнализации, руководители ведущих подразделений, члены штаба по кризисным ситуациям;
- D. Уровень профессиональной и психологической подготовки сотрудников СБ, образовательный и возрастной уровень сотрудников охраны, юридическое сопровождение сделок;

- E. Специальные средства, экипировка, сотрудники службы безопасности, ОВД;
- F. Тактико-технические характеристики спецтехники, уровень профессиональной и психологической подготовки сотрудников СБ, контроль руководителя;

9. Способы охраны гостиничного предприятия.

- A. Охрана патрулированием (выставление постов), охрана с помощью технических средств, комбинированная охрана;
- B. Визуальное наблюдение, обход (объезд) территории, выведение сигнала тревоги на пульт дежурного УВД;
- C. Использование телевизионных установок, применение кодовых замков, сопровождение VIP клиентов;
- D. Выведение сигнала тревоги на пульт дежурного УВД, пожарной охраны;
- E. Выставление охранников, сотрудников ОВД, наличие средств сигнализации;
- F. Сопровождение VIP клиентов, охрана с помощью технических средств, комбинированная охрана;

10. Структура концепции безопасности.

- A. Подсистемы безопасности, силы, ресурсы и средства безопасности;
- B. Подсистема противопожарной безопасности, видеонаблюдения, обеспечение безопасности руководителя;
- C. Выявление, оценка, ликвидация угроз;
- D. Описание проблемной ситуации, механизм обеспечения безопасности, мероприятия по реализации мер безопасности;
- E. Подсистема противопожарной безопасности, технические средства охраны, подсистема информационной безопасности и др. ;
- F. Подсистема информационной безопасности, определение направления угроз и их ликвидация;

11. Система телевизионного наблюдения включает

- A. Рабочее место оператора, монитор, клавиатуру;
- B. Видеомагнитофон, фотокамеры, видеокамеры и мониторы;
- C. Видеокамеры, системы записи, системы воспроизведения;
- D. Телевизионные камеры, аппаратуру обработки информации, мониторы;
- E. Рабочее место оператора, системы воспроизведения, аппаратуру обработки информации;
- F. Телевизионные камеры, фотокамеры, видеокамеры и мониторы;

12. Основные цели системы безопасности:

- A. Выявление и уничтожение источника утечки конфиденциальной информации;
- B. Нейтрализация, пресечение, локализация угроз, обеспечение личной безопасности руководителя;
- C. Обеспечение личной безопасности руководителя, отражение и уничтожение угроз;
- D. Обеспечение режима доступа на территорию гостиницы и уничтожение угроз;
- E. Организация охраны и режима доступа на территорию гостиницы;
- F. Выявление, предотвращение, нейтрализация, пресечение, локализация, отражение и уничтожение угроз;

13. Основные функции управления безопасностью

- A. Равномерное распределение обязанностей среди сотрудников службы безопасности;
- B. Организация, регулирование, строгое и четкое выполнение плановых мероприятий;
- C. Планирование, контроль выполнения решений совета безопасности;
- D. Выполнение плановых мероприятий, контроль выполнения пропускного режима;
- E. Целесообразность принимаемых решений, строгое и четкое выполнение плановых мероприятий;
- F. Прогнозирование, планирование, организация, регулирование, мотивация и контроль;

14. Методы управления службой безопасности

- A. Экономический, организационно – распорядительный, социально – психологический;
- B. Научный, непрерывный, законодательный, социально – распределительный;
- C. Перспективный, плановый, стратегический, нормативно – правовой;
- D. Социально – распределительный, организационно – распорядительный, правовой;
- E. Экономический, организационно – распорядительный, гуманитарный;
- F. Экономический, организационно – распорядительный, репрессивный;

15. Пропускные документы их классификация.

- A. Удостоверения (для персонала), пропуска (для посетителей), карты гостя;
- B. Пропуска постоянные, пропуска долговременные, пропуска кратковременные, карты гостя;
- C. Пропуска с фотокарточкой, пропуска без фотокарточки, карты гостя;
- D. VIP- карта, магнитные карты, удостоверения;
- E. Карты гостя, постоянные и временные пропуска;
- F. Удостоверения (для персонала), VIP- карта, удостоверения;

16. Критерии надежности персонала предприятия:

- A. Неподкупность, корпоративная солидарность, преданность;
- B. Корпоративная солидарность, преданность руководителю интересам фирмы;
- C. Морально-психологическая надежность, неподкупность;
- D. Отсутствие вредных привычек, положительные результаты при проверке на «детекторе лжи»;
- E. Отсутствие приводов в ОВД, профессиональная пригодность;
- F. Профессиональная, психологическая, моральная надежность;

17. Причины возникновения угроз безопасности фирмы со стороны ее сотрудников

- A. Низкая квалификация, моральная неудовлетворенность работой, вредные привычки и др.;
- B. Низкая заработная плата, подкуп сотрудника конкурирующей фирмой, наличие бытовых проблем и др.;
- C. Не знание законов, не знание правил эксплуатации различных технических устройств и приборов, не соблюдение правил пожарной безопасности и др.;
- D. Шантаж, запугивание, подкуп со стороны конкурентов;
- E. Низкая квалификация, не соблюдение СНиП, ГОСТов;
- F. Нарушение техники безопасности, самовольное оставление места работы;

18. Кадровые (внешние) опасности

- A. Установка конкурентов на переманивание, давление на сотрудников извне, инфляционные процессы, попадание сотрудников в различные виды зависимости;
- B. Подкуп сотрудников, шантаж сотрудников, оказание различного рода давления на близких и родственников;
- C. Моральная не удовлетворенность сотрудника, личная неприязнь к руководству, зависть по отношению к сослуживцам;
- D. Инфляционные процессы, социально-экономическая неудовлетворенность сотрудников;
- E. Психологическое давление со стороны конкурентов;
- F. Давление на сотрудников со стороны сотрудников правоохранительных органов;

19. Основные факторы кадровой безопасности

- A. Найм, лояльность, и контроль;
- B. Систематическая проверка анкетных данных, взятие подписки о неразглашении коммерческой тайны;
- C. Моральное и материальное стимулирование, изучение анкетных данных, периодические проверки;
- D. Периодическая проверка благонадежности сотрудников;
- E. Регулярное получение установочных данных на сотрудников из ОВД;
- F. Изучение анкетных данных, периодические проверки, проверка благонадежности сотрудников;

20. Психологические факторы низкой надежности персонала

- A. Психологическая неуравновешенность, аморальные проступки, неуважение мнения большинства, эгоизм и др.;
- B. Аморальные проступки, неуважение мнения большинства, склонность к обману;
- C. Пренебрежение, не соблюдение общепринятых норм, индивидуалистическая направленность личности, завышенная самооценка, черты характера, обусловленные психопатией;
- D. Психологическая зависимость, моральная деградация, убежденность в своей избранности;
- E. Зависимость от алкоголя, наркотиков и др. вредных привычек;
- F. Противопоставление своего «я» мнению коллектива, альтруизм, психологическая зависимость, моральная деградация и др.;

21. Содержание комплекса мер безопасности при приеме на работу и прогнозирования благонадежности сотрудников

- A. Проведение рекламной акции, проверка на проф. пригодность, анкетирование, выборочная проверка, испытательный срок;
- B. Отбор персонала с помощью современных методов, продуманная система вознаграждения и служебного роста;
- C. Ведение негласного надзора, проведение не гласных проверок благонадежности сотрудников;
- D. Наблюдение в процессе прохождения испытательного срока,
- E. Ведение негласного надзора, получение информации о неблагонадежных сотрудниках из ОВД;

Г. Поиск кандидатов, процедура отбора, документальное и юридическое обеспечение приема на работу, адаптация, испытательный срок;

22. Основные субъекты безопасности гостиничного предприятия:

- А. Прокуратура, адвокатура, правоохранительные органы, суды, курсы повышения квалификации;
- В. Исправительные учреждения, суды, адвокатура, научно-образовательные учреждения;
- С. Законодательные, правоохранительные органы, органы исполнительной власти, суды, научно-образовательные учреждения;
- Д. Конституционный строй государства, неприкосновенность государственных границ;
- Е. Личность и ее финансовые интересы, общество, государство;
- Г. Неприкосновенность, территориальная целостность государства;

23. Система безопасности, режимы ее функционирования.

- А. Основной, запасной, дублирующий;
- В. Перспективный, плановый, внеплановый;
- С. Повседневный, усиленный;
- Д. Обычный, повышенной готовности режим чрезвычайного положения;
- Е. Проверочный режим, режим готовности, резервный режим;
- Г. Повседневный режим, режим повышенной готовности, режим чрезвычайного положения;

24. Документы, обеспечивающие режим допуска.

- А. Пропуска постоянные, пропуска долговременные, пропуска кратковременные, карты гостя;
- В. Пропуска с фотокарточкой, пропуска без фотокарточки, карты гостя;
- С. Пластиковые карты, биометрические пропуска, удостоверения личности;
- Д. Паспорт, удостоверения личности, пропуска (для посетителей), заявка;
- Е. Пропуска всех видов, удостоверения сотрудника ОВД, ФСБ;
- Г. Удостоверения (для персонала), пропуска (для посетителей), карты гостя;

25. Дайте определение понятию - система безопасности

- А. Структурное подразделение службы безопасности, предназначенное для обеспечения защиты жизненно важных интересов личности, предприятия, государства от внутренних и внешних угроз;
- В. Определенная уставом гостиничного предприятия организация (служба) выполняющая функции защиты жизненно важных интересов личности, предприятия, от внутренних и внешних угроз;
- С. Организованная совокупность специальных органов, служб, средств, методов и мероприятий, обеспечивающих защиту жизненно важных интересов личности, предприятия, государства от внутренних и внешних угроз;
- Д. Структурное подразделение службы безопасности, обеспечивающее безопасность руководителя и его членов семьи;
- Е. Структурное подразделение службы безопасности, обеспечивающее безопасность материальных ценностей гостиницы;
- Г. Специальные органы, службы, средства, методы и мероприятия, обеспечивающие безопасность материальных ценностей гостиницы;

26. Критерии оценки состояния сил обеспечения безопасности:

- A. Отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно;
- B. Зачтено, не зачтено;
- C. Уровень их профессиональной подготовки, психологическая надежность, готовность к действиям в экстремальных условиях;
- D. Готов, частично готов, не готов;
- E. Профессиональная готовность, психологическая готовность, физиологическая готовность;
- F. Моральная и психологическая надежность, отсутствие психологических отклонений;

РАЗДЕЛ 2. Террористическая безопасность и меры обеспечения безопасности в туризме и гостеприимстве

Тема 1. Террористическая безопасность в туризме и гостеприимстве

Цель: овладение студентами знаний в области террористической безопасности в сфере туризма и гостеприимства.

Перечень изучаемых элементов содержания

Хулиганство, криминал и терроризм в гостинице. Характеристика носителей угроз. Способы профилактики и борьбы. Похищения людей, контроль, мероприятия по спасению. Организация безопасности проведения массовых мероприятий в гостинице. Безопасность при проведении массовых мероприятий в гостинице.

Вопросы для самоподготовки:

1. Мероприятия по блокированию несанкционированного получения информации с помощью технических средств.
2. Порядок действий при поступлении угрозы по телефону.
3. Охарактеризовать основные вопросы обеспечения безопасности гостиничных предприятий в г. Москве.
4. Комплексное обеспечение безопасности гостиничного предприятия и его содержание.
5. Принципы разработки концепции безопасности гостиницы.
6. Организационные принципы функционирования службы безопасности в гостинице.
7. Правовая база деятельности вневедомственной охраны. Основные задачи и права сотрудников.
8. Правовая основа частной охранной деятельности в гостиничных предприятиях. Виды предоставляемых услуг.

Тема 2. Меры обеспечения безопасности в туризме и гостеприимстве

Цель: овладение студентами знаний в области возможных мер обеспечения безопасности, формирование у студентов готовности к трудовой и творческой деятельности в области разработки паспорта безопасности гостиницы, формирование у студентов готовности к созданию организационных и технических решений по обеспечению безопасности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Организационные вопросы разработки и внедрения концепции безопасности в гостинице. Организационные вопросы функционирования службы безопасности в гостинице. Общая характеристика единой интегрированной системы безопасности гостиницы. Технические средства охраны гостиничного комплекса. Технические средства обеспечения безопасности: периметра (подступы, на проходной, въезды, береговая полоса, требования к насаждениям), здания (подвал, стены, перегородки, окна, крыши, входов гостевых и служебных), внутренних помещений здания (вестибюль, лестницы, лифты, коридоры, подходы к охраняемым комнатам, и др.).

Вопросы для самоподготовки:

1. Организационные вопросы разработки и внедрения концепции безопасности в гостинице.
2. Общая характеристика единой интегрированной системы безопасности гостиницы.
3. Технические средства охраны гостиничного комплекса.
4. Технические средства обеспечения безопасности: периметра, здания внутренних помещений здания.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 2:

1. Принципы системы обеспечения безопасности гостиницы.
2. Силы, средства и ресурсы обеспечения безопасности их содержание.
3. Хулиганство, криминал и терроризм в гостинице.
4. Схема действий СБ при несанкционированном проникновении в номер, взломе, потере ключей, пропаже ценностей в сейфах, пропаже вещей
5. Организационные вопросы разработки и внедрения концепции безопасности в гостинице.
6. Организационные вопросы функционирования службы безопасности в гостинице. Общая характеристика единой интегрированной системы безопасности гостиницы.
7. Организация безопасности систем жизнеобеспечения гостиницы.
8. Мероприятия по обеспечению безопасности систем жизнеобеспечения (водо- газо-, энерго-, вентиляции и кондиционирования), чистка вентиляционных каналов, герметизация вводов, контроль несанкционированных врезок, контроль дверей трансформаторных подстанций, контроль с записью параметров энергоснабжения, водоснабжения и вентиляции.
9. Технические средства охраны гостиничного комплекса.
10. Безопасность конструкции здания и помещений (от землетрясений, ураганов, ветровая нагрузка, радиационная обстановка).
11. Обеспечение безопасности помещений гостиниц (ресторанов, кухни, комнаты хранения вещей, документов, денег).
12. Система контроля доступа в здание и помещения.
13. Похищения людей, контроль, мероприятия по спасению.
14. Организация безопасности проведения массовых мероприятий в гостинице.
15. Безопасность при проведении массовых мероприятий в гостинице (выставки, конференции, прием представителей иностранных государств).

16. Безопасность клиентов в гостиничных помещениях для совместного использования с посторонними.
17. Особый режим работы инженерно-технических служб, обслуживающего персонала, работников службы безопасности, привлечение сотрудников МВД и ФСБ, совместная работа сотрудников службы безопасности и охраны клиентов при посещении вип-персон.
18. Медицинская безопасность, медсанчасть, санитарный пост.
19. Требования к фильтрам кондиционеров, к уборке санузлов (к технологии уборки, средствам, персоналу, к качеству уборки).
20. Требования к: постельному белью, помещениям прачечных, очистке сточных вод прачечных, технологии стирки и обработке постельного белья.
21. Мероприятия по сбору, хранению и удалению пищевых и бытовых отходов в гостиницах.
22. Организация безопасности питания в гостинице.
23. Требования к местам производства, правила перевозки и доставки продуктов в гостиницу. Требования к заготовке продуктов, к условиям хранения, подготовке и приготовлению блюд.
24. Проверка продуктов питания, условий хранения и технологии приготовления блюд.
25. Фальсифицированные продукты питания, упаковка, требования к сопроводительным документам.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Система безопасности это:

- A. Организованная совокупность специальных органов, служб, средств, методов и мероприятий, обеспечивающих защиту жизненно важных интересов личности, предприятия, государства от внутренних и внешних угроз;
- B. Структурное подразделение службы безопасности, предназначенное для обеспечения защиты жизненно важных интересов личности, предприятия, государства от внутренних и внешних угроз;
- C. Определенная уставом гостиничного предприятия организация (служба) выполняющая функции защиты жизненно важных интересов личности, предприятия, от внутренних и внешних угроз;
- D. Мероприятия, обеспечивающие защиту жизненно важных интересов личности, предприятия, руководителя фирмы;
- E. Мероприятия, обеспечивающие защиту интересов личности, предприятия от преступников;
- F. Мероприятия по защите прав, интересов личности, предприятия, общества и государства от внешних угроз;

2. Цели системы безопасности:

- A. Восстановление объектов защиты пострадавших в результате противоправных действий;
- B. Разработка и осуществление планов по защите интересов личности, предприятия, государства;
- C. Разработка и осуществление планов по защите жизненно важных интересов;
- D. Выявление, предотвращение, нейтрализация, пресечение, локализация, отражение и уничтожение угроз;
- E. Разработка и осуществление планов и других мер по защите интересов личности, предприятия, государства от внутренних и внешних угроз;
- F. Защита и восстановление объектов, принятых под охрану;

3. Масштабы аудита безопасности

- A. Всей фирмы в комплексе, отдельных зданий и помещений, отдельных видов и направлений деятельности, оборудования и технических средств конкретных типов и видов;
- B. Проверка благонадежности персонала, поставщиков, партнеров, проверка вопросов внешней безопасности, качества поставляемой продукции и услуг;
- C. Проверка соответствия ГОСТов, СНИПов, ведение аудио и видео наблюдения, проверка качества предоставляемых услуг соответствие их международным стандартам;
- D. Крупномасштабный, региональный, местный;
- E. Всей фирмы в комплексе, наличие денежных средств и др. материальных ценностей;
- F. Наличие, состав, соответствие законодательству РФ службы безопасности;

4. Сферы проявления угроз безопасности:

- A. Экономические (внутренние, внешние), военные, политические (внутренние, внешние);
- B. Технологические, внутренние, пожароопасные;
- C. Прогнозируемые, непрогнозируемые, внезапные;
- D. Аварии, катастрофы, хищения, пожары, мародерство и т.д.
- E. Социально-экономические (внутренние, внешние), техногенные (внутренние, внешние), природные;
- F. Природные, сфера экономической деятельности;

5. Основные объекты безопасности, определенные ФЗ «О безопасности»:

- A. Личность, общество, государство;
- B. Конституционный строй государства, неприкосновенность государственных границ;
- C. Государственная граница, таможня, общество;
- D. Руководитель, персонал, клиенты;
- E. Государственная, частная и индивидуальная собственность;
- F. Территориальная целостность государства, презумпция невиновности;

6. Комплекс мер по обеспечению безопасности гостиничного предприятия:

- A. Оперативные, административные, государственные, технические и др.;
- B. Внешнеэкономические, внутренние, не противоречащие УК РФ;
- C. Организационно-правовые, социально-экономические, технико-технологические, административные;
- D. Правовые, технико-технологические, оперативные, внешнеэкономические и др.;
- E. Административные меры по соблюдению требований безопасности;
- F. Комплекс мероприятий, утвержденных ГОСТами, СНИПами РФ;

7. Содержание угрозы - кадровые (внешние) опасности

- A. Установка конкурентов на переманивание, давление на сотрудников извне, инфляционные процессы, попадание сотрудников в различные виды зависимости;
- B. Подкуп сотрудников, шантаж сотрудников, оказание различного рода давления на близких и родственников;
- C. Моральная не удовлетворенность сотрудника, личная неприязнь к руководству, зависть по отношению к сослуживцам;
- D. Низкая заработная плата, подкуп сотрудника конкурирующей фирмой, наличие бытовых проблем и др.;
- E. Инфляционные процессы, попадание сотрудников в различные виды зависимости (алкогольной, наркотической);
- F. Оказание различного рода давления на близких и родственников;

8. Распределение гостиничного комплекса на зоны безопасности:

- A. Прилегающая территория, холл, служебные помещения и т.д.;
- B. Касса, кабинет директора, VIP номера и т.д.;

- C. Вестибюльно-приемная группа, касса, бухгалтерия, автостоянка;
- D. Доступная, недоступная;
- E. Режимная, секретная, несекретная;
- F. Свободная, наблюдаемая, регистрационная, режимная;

9. Технические средства охраны их преимущества по отношению к другим средствам безопасности:

- A. Неподверженность (в отличие от людей) усталости, невнимательности, неподкупность, невозможность обмана, мгновенность реакции и точность выполнения заложенных функций;
- B. Доступность программного обеспечения, независимость от погодных условий, возможность дублированного управления, высокая надежность в эксплуатации;
- C. Современный дизайн, регулярное программное обеспечение и техническое обслуживание, точность выполнения установленных программ;
- D. Мгновенность реакции и точность выполнения заложенных функций, высокая надежность в эксплуатации;
- E. Высокая эффективность, взаимозаменяемость, простота в обслуживании;
- F. Регулярное программное обеспечение и техническое обслуживание, четкость изображения;

10. Направления и объемы аудита безопасности:

- A. Всей фирмы в комплексе, отдельных зданий и помещений, отдельных видов и направлений деятельности, оборудования и технических средств конкретных типов и видов;
- B. Проверка благонадежности персонала, поставщиков, партнеров, проверка вопросов внешней безопасности, качества поставляемой продукции и услуг;
- C. Проверка соответствия ГОСТов, СНИПов, ведение аудио и видео наблюдения, проверка качества предоставляемых услуг соответствие их международным стандартам;
- D. Ведение аудио и видео наблюдения, проверка качества предоставляемых услуг соответствие их международным стандартам;
- E. Аудит отдельных зданий и помещений, отдельных видов и направлений деятельности, лояльности сотрудников;
- F. Аудит вопросов внешней безопасности, качества поставляемой продукции и услуг;

11. Дайте определение понятию - система безопасности

- A. Структурное подразделение службы безопасности, предназначенное для обеспечения защиты жизненно важных интересов личности, предприятия, государства от внутренних и внешних угроз;
- B. Определенная уставом гостиничного предприятия организация (служба) выполняющая функции защиты жизненно важных интересов личности, предприятия, от внутренних и внешних угроз;
- C. Организованная совокупность специальных органов, служб, средств, методов и мероприятий, обеспечивающих защиту жизненно важных интересов личности, предприятия, государства от внутренних и внешних угроз;
- D. Мероприятия, обеспечивающие защиту жизненно важных интересов личности от преступных посягательств;
- E. Подразделение службы безопасности, предназначенное для защиты коммерческой тайны предприятия;
- F. Совокупность специальных органов, служб безопасности обеспечивающих защиту жизненно важных интересов предприятия;

12. Обеспечение безопасности предприятия представляет собой комплекс мер:

- A. Оперативных, административных, государственных, технических;

- В. Правовых, технико-технологических, оперативных, внешнеэкономических;
- С. Техничко-технологических, оперативных, внешнеэкономических;
- Д. Правовых, административных, государственных, технических;
- Е. Организационно-правовых, международных, внешнеэкономических;
- Ф. Организационно-правовых, социально-экономических, технико-технологических, административных;

13. Система обеспечения безопасности фирмы - это комплекс мер:

- А. Государственных, судебно-следственных, нормативно-правовых, технико-технологических, санитарно-гигиенических, эпидемиологических и др.;
- В. Морально-психологических, специальных, организационно-управленческих, служебных, не служебных и др.;
- С. Административно-правовых, морально-психологических, специальных, организационно-управленческих, инженерно-технических, информационно-аналитических и иных;
- Д. Законодательных, уголовно-процессуальных, судебно-следственных, нормативно-правовых, и др.;
- Е. Административно-правовых, санитарно-гигиенических, информационно-аналитических и иных;
- Ф. Административных, законодательных, уголовно-процессуальных, противопожарных, медико-санитарных, инженерных, психологических и др.;

14. Последовательность действий для проведения аудита безопасности:

- А. Подбор группы контроля всесторонняя проверка всех структур, выработка рекомендаций завершение аудита;
- В. Подготовка к проведению аудита безопасности, проведение и завершение аудита;
- С. Определение объема и масштаба аудита и установление конкретных сроков работы, составление итогового отчета;
- Д. Сбор и проверка статистических данных и результатов инструментальных измерений опасностей и угроз;
- Е. Проверка всех структур, выработка рекомендаций завершение аудита;
- Ф. Проведение, выработка рекомендаций и завершение аудита;

15. Завершение аудита предполагает:

- А. Подведение итогов работы, устранение выявленных нарушений, издание приказа;
- В. Регистрация, сбор и проверка статистических данных и результатов инструментальных измерений опасностей и угроз, оценка результатов проверки;
- С. Составление итогового отчета, устранение выявленных нарушений, издание приказа;
- Д. Составление итогового отчета, разработка плана мероприятий по устранению узких мест и недостатков в обеспечении безопасности фирмы;
- Е. Выработка рекомендаций завершение аудита;
- Ф. Устранение выявленных нарушений, издание приказа;

16. Основные направления повышения квалификации сотрудников службы безопасности:

- А. Обучение всех сотрудников СБ применению специальных средств, оказанию первой медицинской помощи, обучение всего персонала действиям при чрезвычайных ситуациях;
- В. Материальная и административная ответственность;
- С. Проведение практических инструктажей и тренингов;
- Д. Систематический отчет руководителя службы безопасности о подготовке сотрудников;
- Е. Обучение руководителей и сотрудников СБ действиям с планами при чрезвычайных обстоятельствах, изучение порядка использования специальных средств и мер безопасности при обращении с ними;

Г. Обучение руководителей и сотрудников СБ по узким функциональным проблемам, обучение сотрудников непосредственно в подразделениях СБ, обучение всего руководящего состава по наиболее актуальным вопросам;

17. Системы безопасности и ее цели:

- А. Выявление, предотвращение, нейтрализация, пресечение, локализация, отражение и уничтожение угроз;
- В. Разработка и осуществление планов и других мер по защите интересов личности, предприятия, государства от внутренних и внешних угроз;
- С. Восстановление объектов защиты пострадавших в результате противоправных действий;
- Д. Обнаружение, противостояние и ликвидация возникающих угроз;
- Е. Выявление, направлений возникновения угроз, информирование руководителя, выполнение его решения по их ликвидации;

Обеспечение защиты руководителя, материальных средств фирмы законными средствами и способами

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является зачет, которые проводятся в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность Обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм	Знать: правила обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: обеспечить безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений

	и правил охраны труда и техники безопасности	Владеть: правилами соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Этап формирования навыков и получения опыта
--	--	--	---

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ОПК-7	Этап формирования знаний.	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p>

ОПК-7	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p>
ОПК-7	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

1. Раскрыть основные понятия: Безопасность, Угроза безопасности, Жизненно важные интересы, объект и субъект безопасности.
2. Раскрыть содержание понятия: Защита информации от несанкционированного доступа, Информационная безопасность.
3. Раскрыть содержание понятия: Терроризм, Террористический акт и его формы.
4. Цели обеспечения безопасности предприятия.
5. Внешние и внутренние субъекты безопасности предприятия.
6. Требования, предъявляемые к концепции безопасности предприятия.

7. Структура и содержание концепции безопасности.
8. Угрозы безопасности их классификация.
9. Содержание внутренних и внешних социально-экономических угроз.
10. Состав, задачи и функции службы безопасности гостиничного предприятия.
11. Обязанности специалиста службы безопасности фирмы.
12. Состав, задачи кризисной группы.
13. Виды планов кризисной группы.
14. Режимы функционирования системы безопасности.
15. Принципы обеспечения безопасности гостиничной фирмы (предприятия).
16. Силы обеспечения безопасности фирмы. Критерии их оценки.
17. Средства обеспечения безопасности, ресурсы обеспечения безопасности фирмы.
18. Обязанности сотрудника службы безопасности.
19. Обязанности начальника службы безопасности.
20. Обязанности сотрудника службы безопасности при применении специальных средств или огнестрельного оружия.
21. Виды и формы недобросовестной конкуренции.
22. Особенности российского рынка, основные проблемы безопасности отечественного бизнеса.
23. Структура службы безопасности. Основные задачи структурных подразделений.
24. Режимы функционирования системы безопасности.
25. Планирование экономической безопасности и физической охраны VIP клиентов.
26. Способы несанкционированного доступа к источникам конфиденциальной информации.
27. Порядок допуска специалистов к конфиденциальной информации.
28. Порядок ведения личных дел лиц, допущенных к конфиденциальной информации.
29. Система допуска сотрудников, командированных и частных лиц к сведениям, составляющим коммерческую тайну.
30. Памятка сотруднику о сохранении коммерческой тайны.
31. Источники конфиденциальной информации.
32. Сведения не составляющие коммерческую тайну.
33. Что предусматривает защита коммерческой тайны.
34. Группа безопасности внешней деятельности. Структура, задачи.
35. Порядок действий при поступлении угрозы по телефону.
36. Отдел режима и охраны структура, задачи отдела.
37. Задачи службы охраны и контрольно-пропускного режима.
38. Порядок проверки карты гостя, пропусков и документов, удостоверяющих личность.
39. Факторы, влияющие на выбор приемов и средств охраны.
40. Способы охраны их содержание.
41. Обязанности служба охраны при проведении деловых встреч и приемов.
42. Виды пропускных документов, срок действий пропусков.
43. Основные принципы режима охраны.
44. Принципы системы обеспечения безопасности гостиницы.
45. Хулиганство, криминал и терроризм в гостинице.
46. Организационные вопросы функционирования службы безопасности в гостинице.
- Общая характеристика единой интегрированной системы безопасности гостиницы.
47. Организация безопасности систем жизнеобеспечения гостиницы.
48. Технические средства охраны гостиничного комплекса.

49. Безопасность конструкции здания и помещений (от землетрясений, ураганов, ветровая нагрузка, радиационная обстановка).
50. Обеспечение безопасности помещений гостиниц (ресторанов, кухни, комнаты хранения вещей, документов, денег).
51. Система контроля доступа в здание и помещения.
52. Похищения людей, контроль, мероприятия по спасению.
53. Организация безопасности проведения массовых мероприятий в гостинице.
54. Безопасность при проведении массовых мероприятий в гостинице (выставки, конференции, прием представителей иностранных государств).
55. Безопасность клиентов в гостиничных помещениях для совместного использования с посторонними.
56. Виды камер для видеонаблюдения (стационарные, передвижные, наружные, внутренние, открытые, скрытые, ночные и дневные).
57. Характеристика аппаратуры для контроля и записи видеонаблюдения (аналоговые и цифровые системы).
58. Требования к фильтрам кондиционеров, к уборке санузлов (к технологии уборки, средствам, персоналу, к качеству уборки).
59. Требования к: постельному белью, помещениям прачечных, очистке сточных вод прачечных, технологии стирки и обработке постельного белья.
60. Мероприятия по сбору, хранению и удалению пищевых и бытовых отходов в гостиницах.
61. Организация безопасности питания в гостинице.
62. Требования к местам производства, правила перевозки и доставки продуктов в гостиницу. Требования к заготовке продуктов, к условиям хранения, подготовке и приготовлению блюд.
63. Проверка продуктов питания, условий хранения и технологии приготовления блюд.
64. Фальсифицированные продукты питания, упаковка, требования к сопроводительным документам.

Аналитическое задание (задачи, кейсы, проблемные ситуации и т.д.):

1. Дайте характеристику современным проблемам экономической безопасности предприятий в России (экономический кризис, передел собственности, криминогенная обстановка, теневая экономика, финансовые проблемы и т. п.).
2. Охарактеризуйте источники и факторы угроз экономической безопасности гостиничного предприятия.
3. Охарактеризуйте угрозы социально-экономического, техногенного и природного характера.
4. Какие мероприятия предпринимаются в гостинице по предотвращению хищений в гостинице, ресторане, баре и других службах.
5. Способы, предотвращения хищений среди среднего и низшего звена. Вынос крупных вещей из гостиницы.
6. Дайте характеристику носителям угроз. Способы профилактики и борьбы.
7. Похищения людей, контроль, мероприятия по спасению.
8. Дайте характеристику мерам безопасности при проведении массовых мероприятий в гостинице (выставки, конференции, прием представителей иностранных государств).

9. Безопасность клиентов в гостиничных помещениях для совместного использования с посторонними
10. Охарактеризуйте особый режим работы инженерно-технических служб, обслуживающего персонала, работников службы безопасности, привлечение сотрудников МВД и ФСБ, совместную работу сотрудников службы безопасности и охраны клиентов при посещении вип-персон.
11. Каковы особенности в обеспечении безопасности отеля, мотеля, ботеля, кемпинга?
12. Охарактеризуйте систему контроля доступа в здание и помещения.
13. Схема действий СБ при несанкционированном проникновении в номер, взломе, потере ключей, пропаже ценностей в сейфах, пропаже вещей.
14. Охрана периметра, охрана стоянок, контроль доступ людей и транспортных средств.
15. В каких местах устанавливаются посты видеонаблюдения.
16. Способы уменьшения постов видеонаблюдения.
17. Какие требования предъявляются к материалам видеонаблюдения, представляемые в судебные и правоохранительные органы.
18. Охарактеризуйте особенности видеонаблюдения (автостоянок, в лифтах, санузлах, бассейнах и т.д.)
19. Безопасность номера (двери, замки – on- и off -line, место хранения ключей, извещатели, сейфы, окна, балконы и лоджии).
20. Мероприятия по обеспечению безопасности систем жизнеобеспечения (водо- газо-, энерго-, вентиляции и кондиционирования), чистка вентиляционных каналов, герметизация вводов, контроль несанкционированных врезок, контроль дверей трансформаторных подстанций, контроль с записью параметров энергоснабжения, водоснабжения и вентиляции.
21. Особый режим работы инженерно-технических служб, обслуживающего персонала, работников службы безопасности, привлечение сотрудников МВД и ФСБ, совместная работа сотрудников службы безопасности и охраны клиентов при посещении вип-персон.
22. Схема действий СБ при несанкционированном проникновении в номер, взломе, потере ключей, пропаже ценностей в сейфах, пропаже вещей
23. Организационные вопросы разработки и внедрения концепции безопасности в гостинице.
24. Мероприятия по блокированию несанкционированного получения информации с помощью технических средств.
25. Мероприятия по сбору, хранению и удалению пищевых и бытовых отходов в гостиницах.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалаврита в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным

программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Беляков, Г. И. Безопасность жизнедеятельности. Охрана труда в 3 т. Том 1 : учебник для вузов / Г. И. Беляков. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 360 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12634-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/464771>
2. Беляков, Г. И. Пожарная безопасность : учебное пособие для вузов / Г. И. Беляков. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 143 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09831-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451135>
3. Беляков, Г. И. Электробезопасность : учебное пособие для вузов / Г. И. Беляков. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 125 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10905-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451136>

5.1.2. Дополнительная литература

1. Каракеян, В. И. Безопасность жизнедеятельности : учебник и практикум для вузов / В. И. Каракеян, И. М. Никулина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 313 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05849-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449720>

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450317>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
Университетская	Университетская информационная	https://uisrussia.msu.ru/

информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)	система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова	100% доступ
Электронная библиотека учебников	На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.	http://studentam.net 100% доступ
Cyberleninka	Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами.	http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ
Единое окно доступа к образовательным ресурсам	Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования	http://window.edu.ru/library 100% доступ
Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии	Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.	http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания*» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel) и др*.

5.4.3. Информационные справочные системы

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК.	http://biblioclub.ru/ 100% доступ
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах.	http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета
3.	ЭБС издательства «Юрайт»	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	https://urait.ru/ 100% доступ
4.	ЭБС издательства "ЛАНЬ"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://e.lanbook.com/ 100% доступ
5.	ЭБС "Book.ru"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://www.book.ru 100% доступ
6.	База данных EastView	Полнотекстовая база данных периодики.	http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета
7.	База данных международного индекса научного цитирования – Scopus:	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях.	http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета.
8.	Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge)	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета.	http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета.
9.	Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина	Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку,	https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета.

		а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов.	
10	Национальная электронная библиотека	Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов.	https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета
11.	Видеотека учебных фильмов «Решение»	Коллекция учебных видеофильмов	http://eduvideo.online 100% доступ

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) *«Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания»* в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) *«Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) *«Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) *«Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«28» мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА
УСЛУГ В СЕРВИСЕ**

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд.экон.наук, доцента Крюковой Е.М.

Руководитель основной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан экономического факультета
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей (*при совместной разработке или разработке по заказу*):

Старший менеджер по развитию гостиниц
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель
Центра научных исследований и технического
регулирования в сфере услуг Института
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-
исследовательского института перспективных
направлений и технологий ФГБОУ ВО
«РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы <i>бакалавриата /магистратуры/специалитета</i>	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы <i>бакалавриата/магистратуры/специалитета</i>	5
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	7
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	8
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	9
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	12
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	12
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	29
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	29
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	30
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	31
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	31
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	33
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	33
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	33
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	34
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	36
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)	36
5.6 Образовательные технологии	37
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель курса – заключается в получении обучающимися теоретических знаний и практических навыков в области контроля качества гостиничных услуг, изучении стандартов в гостиничной деятельности, а также в формировании у обучающихся умений применения стандартов в деятельности гостиничных предприятий, привитии им умений и навыков использования систем менеджмента качества в работе с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

отечественные и международные стандарты, качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы);

систему классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения;

внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещений.

Уметь:

оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;

разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности; организовывать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации;

обеспечить контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения

Владеть:

навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;

навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиницы;

навыками организации работ по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. получение студентом основных сведений о правовых, организационных и методических основах стандартизации и управления качеством на национальном, региональном и международном уровнях;
2. получение знаний о системе менеджмента качества услуг в сфере сервиса, а именно туризма, гостеприимства и общественного питания;
3. изучение существующих методов контроля качества гостиничных услуг и услуг общественного питания;
4. подготовка бакалавра, владеющего знаниями основ стандартизации и сертификации в области туризма и гостеприимства.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» реализуется в обязательной части, профессиональных дисциплин гостиничного дела учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Правоведение», «Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия.
- Технологии гостиничной деятельности.
- Инновации в индустрии гостеприимства.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ОПК-3, ОПК-6, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Качество	ОПК-3	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)

Право	ОПК-6	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<p>ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.</p> <p>ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями</p>
-------	-------	---	--

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 4,5 семестре, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен экзамен.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		4	5		
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	126	54	72		
Учебные занятия лекционного типа	14	6	8		
Практические занятия	56	24	32		
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	56	24	32		
Самостоятельная работа обучающихся, всего	54	18	36		
Контроль промежуточной аттестации (час)	72	36	36		
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	252	108	144		

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2 курс/ осенняя сессия	2 курс /весенняя сессия	3 курс /осенняя сессия	
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	56	16	16	24	
Учебные занятия лекционного типа	10	8		2	
Практические занятия	18		8	10	
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	28	8	8	12	
Самостоятельная работа обучающихся, всего	178	56	47	75	
Контроль промежуточной аттестации (час)	18		9	9	
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	252	72	72	108	

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/ практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1 (Семестр 4)							
Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве	24	6	18	2	8		8
Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	24	6	18	2	8		8
Раздел 3. Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	24	6	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)	36						

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Общий объем, часов	108	18	54	6	24		24
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Модуль 2 (Семестр 5)							
Раздел 4. Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия	27	9	18	2	8		8
Раздел 5. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг	27	9	18	2	8		8
Раздел 6. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий	27	9	18	2	8		8
Раздел 7. Международное и зарубежное туристское право	27	9	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)	36						
Общий объем, часов	144	36	72	8	32		32
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1 (Курс 2)							
Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве	34	26	8	2	2		4
Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	34	26	8	2	2		4
Раздел 3. Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	34	26	8	2	2		4
Раздел 4. Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия	33	25	8	2	2		4

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Контроль промежуточной аттестации (час)	9						
Общий объем, часов	144	103	32	8	8		16
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Модуль 2 (Курс 3)							
Раздел 5. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг	33	25	8	2	2		4
Раздел 6. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий	33	25	8		4		4
Раздел 7. Международное и зарубежное туристское право	33	25	8		4		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	9						
Общий объем, часов	108	75	24	2	10		12
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ.	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1/семестр 4							

Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве	6	2	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	6	2	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 3. Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	6	2	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Общий объем, часов	18	6		6		6	
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Модуль 2 / семестр 5							
Раздел 4. Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия	9	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	Расчетно- практичес кая задача	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 5. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг	9	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	Расчетно- практичес кая задача	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 6. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий	9	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	Расчетно- практичес кая задача	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя

Раздел 7. Международное и зарубежное туристское право	9	5		2		2	
Общий объем, часов	36	15		15		6	
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
2 курс							
Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве	25	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	реферат	6	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	26	14	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	реферат	6	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 3. Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	27	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	реферат	6	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 4. Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия	25	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Расчетно- практичес- кая задача	6	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя

Общий объем, часов	103	55		24		24	
Форма промежуточной аттестации		Экзамен					
3 курс							
Раздел 5. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг	36	18	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	9	Расчетно-практическая задача	9	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 6. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий	36	18	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	9	Расчетно-практическая задача	9	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 7. Международное и зарубежное туристское право	36	18	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	9	Ситуационная задача	9	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Общий объем, часов	108	54		27		27	
Форма промежуточной аттестации		Экзамен					

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Цель: изучить основные понятия и определения в области качества; изучить методологические основы управления качеством гостиничного предприятия; изучить актуальность в пост индустриальной экономике вопросов качества как основы конкурентоспособности хозяйствующих субъектов.

Перечень изучаемых элементов содержания

Качество как социально-экономическая категория и объект управления. Значение повышения качества на макроуровне. Научные подходы к содержанию понятия качества и

управлению качеством. Зарубежные и отечественные ученые, имеющие научные труды в области качества. Концепция пост индустриальной экономики. Этапы эволюции управления качеством. Различные подходы к содержанию понятия «качество». Основные понятия и определения в области качества. Качество услуг и качество обслуживания как объекты управления. Особенности гостиничных предприятий как объектов управления.

Вопросы для самоподготовки:

1. Как качество продукции, работ и услуг влияет на конкурентоспособность предприятий?
2. Какие проблемы возникают у предприятий при снижении качества продукции, работ и услуг?
3. В чем отличие пост индустриальной экономики от индустриальной?
4. Каковы основные этапы развития понятия «качество»?
5. Дать определение понятию «Качество» с указанием источника.
6. Дать определение индустрии туризма и гостеприимства.
7. Какие факторы внешней и внутренней среды гостиничных предприятий Вы знаете?
8. Нормативно-правовая база деятельности гостиничного предприятия.
9. Какие аспекты качества Вам известны?
10. Назовите ученых в области качества и дайте краткую характеристику основным их трудам.
11. К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
12. Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
13. Менеджмент качества в разных странах: отличительные особенности
14. Почему в гостиничной деятельности качество определяет коммерческий успех предприятия?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Качество – всемирное поле конкуренции.
2. Японский менеджмент качества и его особенности.
3. Японские ученые в области качества и их достижения в этой области.
4. Американские ученые в области качества и их достижения в этой области.
5. Отечественные ученые в области качества и их достижения в этой области.
6. Американский подход к менеджменту качества
7. Проблемы качества российских предприятий
8. Качество гостиничных услуг как основа конкурентоспособности гостиничного предприятия
9. Этапы управления качеством в мире
10. Концепция пост индустриальной экономики
11. Национальный аспект качества
12. Политический аспект качества
13. Моральный аспект качества
14. Социальный аспект качества
15. Экономический аспект качества
16. Значение качества услуг в жизни современного человека
17. Влияние качества услуг на деятельность сервисных предприятий
18. Основные критерии оценки потребителями качества услуг

19. Эмоциональное восприятие качества услуг
20. Защита прав потребителей: реалии и государственные требования
21. Обзор нормативно-правовых документов, регулирующих качество обслуживания потребителей
22. Сравнительный анализ определений дефиниции «качество» российскими и зарубежными учеными
23. Становление управления качеством в РФ
24. Понятие качества гостиничных услуг и проблемы его обеспечения
25. Проблемы качества обслуживания в гостиничном бизнесе
26. К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
27. Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
28. Менеджмент качества в разных странах: отличительные особенности

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля –

компьютерное тестирование.

1. Может ли уровень качества быть постоянным?

-да, может

-нет, не может

-да, может, но только в том случае, если достигнуты высокие результаты в управлении качеством

2. Вопросы качества актуальны на этапе:

-оказания услуги

-проектирования услуги

-пост продажного обслуживания

-все ответы верны

3. Ценность услуги для потребителя определяется

-качеством услуги

-востребованностью услуги

-платежеспособностью потребителя

-все ответы верны

4. Понимание качества одинаково у:

-американцев и японцев

-русских и немцев

-у всех народов и национальностей

-у всех народов разное

5. Укажите ученых, занимавшихся вопросами постиндустриальной экономики

-З. Бжежинский

-А. Маслоу

-З. Фрейд

-Д. Белл

6. Укажите ученых, занимавшихся вопросами качества

-М. Портер

-Э. Деминг

-З. Бжежинский

-все указанные ученые

7. Уберите лишнее: теория постиндустриальной экономики определила три альтернативы развития для стран

-страна-мировое производство

-страна поставщик природных ресурсов

-страна – кредитор

-страна – элита

8. принципы семейных отношений в рабочих коллективах характерны для

-США

-России

-Китая

-Японии

9. Международная организация по стандартизации основана в

-2000 году

-1991 году

-1900 году

-1946 году

10. Российская Федерация

-является членом ИСО

-не является членом ИСО

-подала заявку на членство в ИСО

РАЗДЕЛ 2. СТАНДАРТИЗАЦИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА, ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Цель: в процессе изучения темы следует сосредоточиться на терминах и понятиях, используемых в современной гостиничной деятельности – «сервис», «услуга», «сфера обслуживания», «стандарт», «стандартизация», уметь применять социальные обязательства в профессиональной сфере, изучить проблематику стандартизации в РФ, определить основные проблемы стандартизации и сертификации в индустрии гостеприимства, уметь применять полученные знания и умения в профессиональной деятельности

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие стандарта. Роль стандартов в деятельности предприятий. Понятие стандартизации. Виды стандартов (классификация).

Росстандарт: функции и задачи; история деятельности. Система мировых стандартов. Система национальных стандартов в РФ. Отраслевые стандарты: обзор в мире и РФ. Региональные стандарты: цели и задачи. Саморегулируемые организации и их роль в стандартизации. Локальные стандарты гостиничных предприятий. Общественные объединения в гостиничном бизнесе и их роль в вопросах стандартизации. ФРИО: история создания; функции и задачи. Стандартизация и ее роль в деятельности предприятий общественного питания. Сетевые предприятия общественного питания в аспекте качества. Транснациональные компании и их роль в развитии стандартизации. Международные стандарты в индустрии гостеприимства. Профессиональные стандарты в гостиницах. Стандарты гостиничных сетей.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какую роль играет стандартизация в рыночной экономике и жизни общества?
2. Что вы знаете об особенностях развития стандартизации в России, её проблемах и перспективах?
3. Что такое техническое регулирование?
4. Приведите примеры локальных стандартов
5. Какие международные стандарты индустрии туризма и гостеприимства Вам известны?
6. Дайте определение понятию «стандарт» с указанием источника

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Понятие стандарта.
2. Роль стандартов в деятельности предприятий.
3. Понятие стандартизации. Виды стандартов (классификация).
4. Росстандарт: функции и задачи; история деятельности.
5. Система мировых стандартов
6. Система национальных стандартов в РФ
7. Отраслевые стандарты: обзор в мире и РФ
8. Региональные стандарты: цели и задачи
9. Саморегулируемые организации и их роль в стандартизации
10. Локальные стандарты гостиничных предприятий
11. Общественные объединения в гостиничном бизнесе и их роль в вопросах стандартизации
12. ФРИО: история создания; функции и задачи
13. Стандартизация и ее роль в деятельности предприятий общественного питания
14. Сетевые предприятия общественного питания в аспекте качества
15. Транснациональные компании и их роль в развитии стандартизации
16. Международные стандарты в индустрии гостеприимства
17. Профессиональные стандарты в гостиницах
18. Стандарты гостиничных сетей
19. Государственное регулирование гостиничной индустрии
20. Стандарты качества в индустрии гостеприимства
21. Порядок разработки международных стандартов
22. Государственное регулирование стандартизации в РФ
23. Стандарты обслуживания в гостиницах
 24. Кодексы корпоративного поведения
 25. Основные требования к персоналу гостиничного предприятия

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля –

компьютерное тестирование.

1. Российская Федерация
 - является членом ИСО
 - не является членом ИСО
 - подала заявку на членство в ИСО
2. Реализационный подход к управлению
 - ориентирован на потребителей
 - ориентирован на улучшение качества
 - ориентирован на полную загрузку производственных мощностей
 - все ответы верны
3. При управлении фаст-фудом Мак Дональдс используется концепция
 - товарная

- маркетинговая
- региональная
- рыночная
- 4. Управление качеством в своем развитии имеет
 - 2 этапа
 - 4 этапа
 - не имеет этапов
- 5. Локальные стандарты – это стандарты
 - отдельных государств
 - отдельных предприятий
 - отдельных отраслей экономики
 - отдельных регионов
- 6. Сертификация является
 - подтверждением стандарту
 - обязательной процедурой для продукции государственных предприятий
 - все ответы верны
- 7. Кружки качества появились в
 - Британии
 - России
 - Японии
 - США
- 8. При управлении качеством главным является
 - управление качеством услуг
 - управление качеством обслуживания
 - оба ответа верны
- 9. Наибольшим доверием у потребителей пользуется
 - само сертификация
 - независимая экспертная оценка
 - не имеет значения, главное наличие сертификата
- 10. Национальные стандарты могут не соответствовать мировым
 - утверждение верно
 - утверждение неверно
 - не имеет значения

РАЗДЕЛ 3. СЕРТИФИКАЦИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА, ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Цель: изучить проблематику сертификации в РФ, определить основные проблемы сертификации в индустрии гостеприимства, уметь применять полученные знания и умения в профессиональной деятельности

Перечень изучаемых элементов содержания: Сущность сертификации гостиничных услуг. Основные принципы сертификации гостиниц. Обязательная и добровольная сертификация. Правила и документы по проведению работ в области сертификации гостиничных предприятий. Сертификация в гостиничной деятельности. Категории гостиниц. Потребительский риск в сфере гостиничных услуг. Добровольная сертификация: проблемы и перспективы. Государственная сертификация в РФ. Нормативно-правовые основы сертификации в РФ. Проведение работ по сертификации. Классификация гостиниц (на примере страны).

Вопросы для самоподготовки:

1. Международные стандарты и системы категоризации гостиниц
2. Требования к средствам размещения различных категорий

3. Требования к номерам различных категорий
4. В каких случаях возможен отказ в выдаче сертификата?
5. Как часто осуществляется инспекционный контроль сертифицированных услуг?
6. Сопоставьте схемы сертификации услуг.
7. На каких принципах строится деятельность по сертификации?
8. Назовите участников сертификации.
9. Приведите отличительные признаки сертификации соответствия и декларирования соответствия.
10. Что такое знак соответствия?
11. Назовите способы маркировки продукции знаком соответствия.
12. Что такое обязательная сертификация?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. В каких случаях возможен отказ в выдаче сертификата
2. Осуществление инспекционного контроля сертифицированных услуг
3. Схемы сертификации услуг.
4. Принципы деятельности по сертификации
5. Участники сертификации.
6. Отличительные признаки сертификации соответствия и декларирования соответствия.
7. Знак соответствия
8. Способы маркировки продукции знаком соответствия.
9. Обязательная сертификация
10. М. Портер и его концепции управления в индустрии туризма и гостеприимства
11. Социально ответственный туризм в мире
12. Зеленый маркетинг - основные принципы
13. Подсистемы управления качеством предприятий гостиничной индустрии.
 14. Роль руководителя в управлении качеством гостиничного предприятия.
 15. Достоинства и недостатки производственной концепции управления гостиничным предприятием
 16. Достоинства и недостатки товарной концепции управления гостиничным предприятием
 17. Достоинства и недостатки реализационной концепции управления гостиничным предприятием
 18. Социально-ответственный маркетинг в гостиничной индустрии
 19. Социальная ответственность в гостиничном бизнесе.
 20. Экологический маркетинг в гостиничной индустрии.
21. Достоинства и недостатки концепций управления в аспекте качества
22. Общие правила оказания гостиничных услуг и услуг питания.
23. Пирамида качества.
24. ХААСП и применение в гостинично-ресторанном бизнесе
25. Методологические основы управления качеством в гостеприимстве

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Общероссийский классификатор информации об общероссийских классификаторах это
 - ОКВЭД
 - ОКУН
 - ОКОК
 - ГОСТ

2. Актуальный Закон ФЗ «О стандартизации» был принят в РФ в

-2001 году

-2015 году

-2000 году

-1999 году

3. Общероссийский классификатор управленческой документации утвержден и действует с

-1993 года

-1991 года

-2001 года

-2014 года

4. Первая редакция закона «О защите прав потребителей» принята в

-1991 году

-1992 году

-1993 году

-2001 году

5. Классификация – это ...

-параллельное разделение множества объектов на независимые подмножества

-последовательное разделение множества объектов на подчиненные подмножества

-присвоение объекту уникального наименования, номера, знака, условного обозначения, признака или набора признаков и т. п., позволяющих однозначно выделить его из других объектов

-разделение множества объектов на классификационные группировки по их сходству или различию на основе определенных признаков в соответствии с принятыми правилами

6. Общероссийский классификатор – это документ, в котором содержатся

-организационно-методические положения по обмену информацией, которые необходимо выполнить

-наименования и коды классификационных группировок

-правила выполнения работ по классификации технико-экономической и социальной информации

7. Общероссийский классификатор – это документ, который

-используется для установления обязательных требований к продукции

-используется при межведомственном обмене информацией

-является документом добровольного применения

-является обязательным для применения в государственных информационных системах

-определяет порядок проведения работ по стандартизации и оформления результатов таких работ

8. Нормативный документ, устанавливающий правила, рекомендации или характеристики различных видов деятельности или их результатов для добровольного многократного использования, называется

-правилами стандартизации

-рекомендациями по стандартизации

-стандартом

-сводом правил

-техническими условиями

9. Правила стандартизации – это документ, который используется

-для предварительной проверки на практике организационно-методических положений, еще не ставших типовыми

-для конкретизации отдельных положений соответствующего основополагающего национального стандарта

-для замены существующих национальных стандартов

-в случае нецелесообразности разработки организационно-методического национального стандарта

-для установления добровольных требований к продукции

10. Рекомендации по стандартизации – это документ,.....
- предназначенный для установления добровольных требований к продукции
 - используемый для предварительной проверки на практике организационно-методических положений, еще не ставших типовыми
 - который применяется при межведомственном обмене информацией
 - содержащий советы организационно-методического характера

РАЗДЕЛ 4. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ОБЩЕЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Цель: рассмотреть роль и место менеджмента качества в общей системе управления предприятием; рассмотреть основные понятия в области качества гостиничных услуг

Перечень изучаемых элементов содержания: менеджмент качества, функции менеджмента качества, подходы к управлению качеством гостиничного предприятия; модель управления качеством обслуживания в гостинице, качество услуг гостиничного предприятия как соответствие стандартам, требованиям рынка и потребностям потребителей услуг, подходы к управлению качеством гостиничного предприятия

Вопросы для самоподготовки:

1. Стратегическое, тактическое и операционное планирование
2. Функции управления на гостиничном предприятии
3. Планирование как функция менеджмента
4. Менеджмент качества: планирование и контроль
5. Обеспечение качества гостиничных услуг
6. Организация работ по качеству в гостиничном предприятии: основные этапы и проблемы
7. Определение состава процессов управления качеством
8. Документационное и информационное обеспечение работ по качеству в гостиничном предприятии
9. Система показателей в оценке качества гостиничного предприятия
10. Тип и характер действий при оценке качества гостиничного предприятия
11. Средства анализа и измерения
12. Форма выражения оценки качества гостиничного предприятия
13. Качественные методы оценки гостиничных услуг
14. Невидимые функциональные службы и системы гостиничного предприятия
15. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе
16. Правила формирования анкет, опросных листов и т.д.
17. Влияние конфессиональной, гендерной и национальной принадлежности на восприятие и оценку качества гостиничных услуг

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: расчетно-практическое задание

Перечень тем раздела 4:

1. Определить стандарты внешнего вида для сотрудников службы приема и размещения гостиницы. Указать требования для мужчин и женщин. Рассчитать затраты на введение фирменной одежды
2. Организационная культура гостиничного предприятия. Разработать основные положения корпоративного кодекса для гостиницы. Рассчитать затраты на введение
3. Составить план корпоративного обучения персонала гостиницы по заданным данным. Определить необходимые программы и рассчитать затраты на проведение обучения.

4. Провести анализ организационной структуры управления гостиницей и дать рекомендации по совершенствованию.

5. Провести анализ организационной структуры управления гостиницей и определить центры ответственности за менеджмент качества. Определить методы мотивации и произвести необходимые расчеты.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. В настоящее время действует понятие качества, определенное стандартом ИСО серии 9000:

- а) «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования»;
- б) «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»;
- в) «Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности».

2. Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик:

- а) количественные, сюрпризные характеристики;
- б) обязательные, сюрпризные характеристики;
- в) обязательные, количественные, сюрпризные характеристики.

3. Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились:

- а) в фазе отбраковки;
- б) в фазе контроля качества;
- в) в фазе управления качеством.

4. Первые профессионалы в области качеств (инспекторы или контролеры) появились:

- а) в фазе отбраковки;
- б) в фазе контроля качества;
- в) в фазе управления качеством.

5. Действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000 появилась в:

- а) 1987 г.; б) 1997 г.; в) 2005 г.

6. В настоящее время в развитых странах приоритетами являются:

- а) качество фирмы;
- б) качество производственных процессов;
- в) качество жизни.

7. TQM (Total Quality management) – это:

- а) комплексная система управления, нацеленная на постоянное совершенствование качества на основе участия всех сотрудников организации;
- б) подход к вовлечению сотрудников компании в процесс совершенствования качества;
- в) система взаимоотношений поставщиков и потребителей.

8. Главными составляющими качества продукта являются:

- а) технические характеристики;
- б) безопасность и надежность;
- в) технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность.

9. Процедуры рока-уоке используются:

- а) только в производстве;
- б) только в сфере услуг;
- в) и в производстве, и в сфере услуг.

10. Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется:

- а) на стадиях проектирования и производства;
- б) на стадиях проектирования, производства и послепродажного обслуживания;
- в) на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания.

РАЗДЕЛ 5. ОПРЕДЕЛЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Цель: рассмотреть общие методы оценки качества гостиничных услуг

Перечень изучаемых элементов содержания: Эмоциональное восприятие качества обслуживания в гостиницах. Типологии Кедотта-Терджена и структурирование функции качества обслуживания в гостиничном предприятии. Рассмотреть основные направления улучшения качества услуг и качества обслуживания на основе определения удовлетворенности потребителей

Вопросы для самоподготовки:

1. Как может осуществляться мониторинг мнений потребителей о качестве услуг и обслуживания гостиничного предприятия?
2. Как лучше формировать информационные потоки?
3. Как можно проводить мониторинг при помощи технических средств?
4. На основе отзывов потребителей предложите мероприятия по улучшению качества обслуживания в гостинице.
5. Как Вы считаете, такие мероприятия являются типовыми для индустрии гостеприимства?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: расчетно-практическое задание

Перечень тем раздела 5:

1. Составление опросного листа для оценки качества гостиничных услуг
2. Составление контрольного листа для управления качеством услуг
3. Составление опросного листа для оценки качества обслуживания гостей
4. Составление опросного листа для оценки удовлетворенности гостей
5. Составление опросного листа для определения направлений развития гостиничного предприятия

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля –

компьютерное тестирование.

1. Назовите современное определение качества (по ИСО 9000-2000)?
 - А. Качество продукции – это соответствие требованиям стандартов или других нормативно-технических документов
 - Б. Под качеством продукции понимается совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности
 - В. Качество- степень соответствия присущих характеристик требованиям
2. Что такое «характеристика» качества ?

- А. присущая характеристика продукции, процесса или системы , вытекающая из требования
 - Б.свойство продукции
 - В.свойство продукции или услуги, удовлетворяющее требованиям заинтересованных сторон
3. Управление, обеспечение и улучшение качества осуществляется с использованием всем известного «цикла Деминга». Назовите основные этапы данного цикла.
- А. Планирование, реализация (выполнение), контроль (проверка), исправление
 - Б. Планирование, обеспечение, управление, улучшение
 - В. Обеспечение, управление, улучшение, мониторинг
- 4.Современные представления о качестве основаны на :
- А) требованиях и пожеланиях потребителей
 - Б) принципах деятельности и производственных возможностях производителей
 - В) законодательных требованиях государства и международных стандартов
- 5.Ценность продукции для производителя- это :
- А) максимально возможная цена продукции
 - Б) отсутствие препятствий для продажи продукции
 - В) высокое качество продукции
- 6.Управление качеством согласно современным определениям включает в себя :
- А) менеджмент качества
 - Б) то же, что и менеджмент качества
 - В) Является частью менеджмента качества
- 7.Планирование качества – это :
- А). Определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции
 - Б) определение характеристик качества нового изделия и процессов
 - В) планирование производства бездефектной продукции для удовлетворения потребителей
- 8.Эволюция систем качества насчитывает :
- А) шесть фаз
 - Б) пять фаз
 - В) четыре фазы
- 9.«Звезды качества» не включают :
- А) систему мотивации
 - Б) систему взаимоотношений с поставщиками
 - В) систему взаимоотношений с инвесторами
- 10.Из российских систем управления качеством наибольшую известность получила система КС УКП .Расшифруйте данную аббревиатуру –это :
- А) Качественная система управлением и контролем продукции
 - Б) Комплексная система управления качеством продукции
 - В) Комплексная стандартизация уровня качества продукции

РАЗДЕЛ 6. СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Цель: рассмотреть принципы и этапы создания СМК на основе концепции TQM. рассмотреть принципы и этапы планирования качества на основе концепции TQM. рассмотреть принципы и этапы создания СМК на основе концепции TQM, знать формы и методы контроля качества, знать этапы внедрения СМК, структуру расходов на ее внедрение.

Перечень изучаемых элементов содержания: качества, контроль качества, качество гостиничного предприятия, концепция TQM, СМК, внедрение, риски, результативность и эффективность СМК, оценка эффекта, получаемого от СМК, на основе социологических опросов, Состав документов для сертификации СМК. Подготовка к проведению процедуры

сертификации. Выбор организации для проведения процедуры сертификации. Заключение договора.

Вопросы для самоподготовки:

1. Мониторинг, измерение, анализ и улучшение качества гостиничных услуг
2. Менеджмент ресурсов гостиничного предприятия
3. Управленческая деятельность руководства в области обеспечения качества
4. Преодоление трудностей при внедрении СМК в гостиничном предприятии
5. Особенности внедрения СМК в гостиничном предприятии
6. Требования к СМК в гостиничном предприятии

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: расчетно-практическое задание

Перечень тем раздела 6:

Гостиница «Солнечный свет» по результатам деятельности в 2018 году получила меньший объем реализованных услуг. Руководство фирмы провело исследование (анкетирование и анализ финансовых результатов), а также анализ жалоб клиентов.

Было принято решение о внедрении в управление СМК. У руководства есть 3 варианта:

- 1) пригласить консалтинговую фирму для разработки внедрения СМК;
- 2) пригласить представителей бизнеса для оказания помощи в разработке и внедрении СМК;

-3) осуществить разработку и внедрение совместно с консалтинговой фирмой.

1 вариант: полностью разработка и внедрение 329 тыс. руб., сопровождение в течение 1 года 20 тыс. руб., а запланированные темпы роста объема реализованных услуг 3%

2 вариант: участие представителей гостиничной индустрии: разработка (адаптация имеющейся у них) СМК 55 тыс. руб., обслуживание специалистом СМК 13 тыс. руб. в месяц, найм специалиста и организация рабочего места 40 тыс. руб., с заработной платой 25 тыс. руб. в месяц, Темпы роста 4%;

3 вариант: частичное участие в разработке СМК консалтинговой фирмой 250 тыс. руб., консалтинг в течение 1 года 20 тыс. руб. в месяц. При этом оператор вводит должность менеджера по качеству с заработной платой 15 тыс. руб. в месяц. Затраты на организацию рабочего места 20 тыс. руб. Планируемые темпы роста выручки 6 %.

Укажите лучший вариант, если по итогам 2018 года объем выручки составил 50454 тыс. руб., а себестоимость 36 567 тыс. руб.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. До какого времени управление качеством сводилось к контролю качества и относилось к инженерно-техническим задачам ?
- А. До 80-х годов
 - Б. До 50-х годов
 - В. До 30-х годов
2. Методология всеобщего управления качеством «TQM» — это :
- А) система обеспечения качества продукции, основанная на спирали качества
 - Б) подход к руководству организацией, основанный на всеобщем документировании функций и процессов управления предприятия
 - В) подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех его членов и направленный на достижение долговременного успеха путем удовлетворения потребителя и выгоды для всех членов организации и общества
3. Будущее TQM в «концепциях совершенства бизнеса». Данные концепции включают :
- А. самооценку; измерение характеристик бизнеса ; сбалансированную систему показателей; баланс интересов различных групп, заинтересованных в результатах деятельности; человеческий фактор; удовлетворенность персонала , ориентацию на общество
 - Б. ориентацию на общество ; человеческий фактор; удовлетворенность персонала; требования потребителей; моральную ответственность; ориентацию на инвесторов
 - В. возможности организации; конкурентоспособность организации; ориентация на общество; социальная ответственность; вовлеченность персонала
4. Кто из гуру качества является автором концепции «тотального управления качеством» (TQC)?
- А. Ф. Кросби
 - Б. Дж. Джуран
 - В. А. Фейгенбаум
5. Большинство национальных премий качества, являющихся моделью конкурентоспособного предприятия , использует две группы критериев. Первая группа критериев включает результаты деятельности компании . Вторая группа критериев включает:
- А) возможности компании
 - Б) управление финансами
 - В) рентабельность инвестиций
 - Г) стратегии
6. Система менеджмента качества по ИСО 9001-2000 опирается на 8 основных принципов. Назовите эти принципы
- А. Фокус на потребителей, лидерство руководителей, процессный подход, проверочный аудит; вовлеченность персонала; статистические методы; взаимовыгодные отношения с поставщиками, непрерывное улучшение
 - Б. Фокус на потребителя, интергративность, взаимосвязь и взаимодействие элементов управления, наличие политики и цели в области качества ; человеческие ресурсы; процессный подход; взаимоотношения с поставщиками; предоставление объективных свидетельств качества
 - В. Ориентация на потребителей, лидерство руководителей, процессный подход, системный подход; вовлеченность персонала; принятие решений, основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками, непрерывное улучшение
7. Одним из международных стандартов, интегрированных в современные системы управления, являются требования стандартов OHSAS. Что даст организации применение данного стандарта ?
- А. даст возможность контролировать риски в отношении социальной ответственности перед обществом
 - Б. даст возможность контролировать риски в отношении промышленной безопасности и охраны труда

В. даст возможность контролировать риски в отношении профессионального здоровья и безопасности и улучшения своих характеристик

8. Что такое аудит (проверка) системы менеджмента качества?

А. Систематическая оценка качества продукции компании третьей стороной

Б. Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных требований

В. Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев проверки

9. Важное значение для управления качеством имеет система измерений. Система управления измерениями – это:

А) организационная структура, несущая ответственность за определение и внедрение системы управления измерениями

Б) совокупность операций, необходимая для обеспечения соответствия измерительного оборудования требованиям отвечающим его назначению

В) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения пригодности и постоянного управления измерениями

10. Одним из признанных в мире авторитетов в области качества является Ф. Кросби. Ему принадлежит знаменитый афоризм: «Качество – бесплатно». В чем его смысл?

А. Был предложен новый способ учета затрат на качество, включающий предупреждение появления несоответствий, а не выявление брака и устранение дефектов

Б. Повышение качества не требует больших затрат, так как повышение качества одновременно ведет к повышению производительности, снижению затрат

В. За повышенные требования к качеству продукции платит не производитель, а потребитель

РАЗДЕЛ 7. МЕЖДУНАРОДНОЕ И ЗАРУБЕЖНОЕ ТУРИСТСКОЕ ПРАВО

Цель: сформировать у обучающихся понимание о международном и зарубежном туристском праве

Перечень изучаемых элементов содержания

План, планирование, прогнозирование, стратегия, стратегическое планирование

Вопросы для самоподготовки:

1. Источники международного туристского права: основные источники, общая характеристика.

2. Международные правовые акты в сфере туризма и их роль в правовой системе Российской Федерации.

3. Общая характеристика туристского права за рубежом.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень ситуационных задач к темам раздела 7:

Туристское право Омана

Законодательство Омана достаточно универсально, но в нем недостаточно детальных положений, необходимых для отрасли, и слишком много отдано на усмотрение государственного аппарата. В Омане принят закон о туризме, глава IV которого регулирует деятельность отелей и «иных

туристических объектов». Статья 13 предусматривает их классификацию. Создание профессиональных объединений работников туристической отрасли разрешается в соответствии с положениями статьи 14 в соответствии с Законом о частных объединениях. Статьи 15, 16 и 17 относятся к таймшерным объектам. Законом (глава VI) регулируется деятельность туристических офисов, к которым относятся такие традиционные предприятия как турагенты и тур- 273 операторы. Не применяется к организаторам хаджей и умра (программам паломничества). Правила, применимые для туристических офисов, предусматриваются в Исполнительных распоряжениях. Гиды-экскурсоводы обязаны получать лицензии для оказания туристических услуг (статья 20). Генеральная дирекция туризма МСИ несет ответственность за систему лицензирования и требует предоставления туристическими предприятиями регулярно информации, программ деятельности и прочего в Генеральную дирекцию. Рекламные материалы также требуют предварительного одобрения Генеральной дирекции. Необходимо отметить, что иностранные компании вправе осуществлять деятельность при условии получения лицензии на ведение туристического бизнеса в Омане.

Вопросы и задания

Составить памятку туристу

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

Тест 1

Отметьте элементы, входящие в состав путешественников, учитываемых международной статистикой туризма (посетители):

- а) жители пограничных районов (в том числе лица постоянно проживающие в одной стране (месте) и работающие в другой)
- б) студенты и молодежь, живущая за границей в общежитиях учебных заведений сроком не более 12 месяцев подряд
- в) пассажиры крупных судов, владельцы или пассажиры яхт, пассажиры групповой поездки, ночующие в поезде; члены экипажей
- г) дипломаты, сотрудники консульских учреждений и военнослужащие, направляющиеся в длительную командировку, либо возвращающиеся на Родину.
- д) лица, прибывающие в страну с целью постоянного проживания в ней
- е) путешественники, совершающие поездки с деловыми и профессиональными целями на срок не более 1 года и их деятельность не оплачивается из источника в посещаемой стране.

Тест 2

Отметьте правильное высказывание:

Посетителем считается лицо, посещающее любую страну (место) помимо той, которая является его обычным местом жительства, на срок пребывания не превышающий (месяцев):

- а) 6б) 9в) 12г) 15

Тест 3

Отметьте элементы, входящие в состав путешественников, не учитываемых статистикой туризма (прочие путешественники):

- а) путешественники, совершающие поездки с деловыми и профессиональными целями на срок не более 1 года, и их деятельность не оплачивается из источника в посещаемой стране
- б) транзитные пассажиры, не выходящие за пределы транзитной зоны морского порта или аэропорта
- в) лица, прибывающие в страну с целью работы по найму
- г) студенты и молодежь, живущая за границей в общежитиях учебных заведений сроком не более 12 месяцев подряд
- д) кочевники
- е) путешественники, совершающие поездки с туристскими целями (досуг, отдых; посещение знакомых, родственников; лечение; религия)
- ж) лица без определенного места жительства.

Тест 4

Отметьте правильное высказывание:

посетители подразделяются на:

- а) внутренние посетители; международные посетители; прочие путешественники
- б) внутренние посетители; международные посетители

Тест 5

Отметьте правильное высказывание:

основные признаки посетителя по целям поездки:

- а) занятия профессиональной деятельностью, оплачиваемой из источника в посещаемой стране (месте) на срок менее 12 месяцев
- б) занятие профессиональной деятельностью, не оплачиваемой из источника в посещаемой стране (месте) на срок менее 12 месяцев

Тест 6

Термин “международный посетитель” отличается от термина “внутренний посетитель”:

- а) сроком путешествия
- б) целью путешествия
- в) путешествием в другую страну
- г) дальностью путешествия

Тест 7

отметьте правильное высказывание, относящееся к термину “турист”

- а) посетитель, который не осуществляет ночевку в коллективном или индивидуальном средств размещения в посещаемой стране (месте)
- б) посетитель, который осуществляет ночевку в коллективном или индивидуальном средстве размещения в посещаемой стране (месте)

Тест 8

Отметьте правильное высказывание:

туристические ресурсы это:

- а) люди, желающие в будущем путешествовать
- б) природные, исторические, социально-культурные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов
- в) доход фирм от туроператорской или турагентской деятельности.

Тест 9

Отметьте правильное высказывание, относящееся к термину “внутренний туризм”, используемый в туристическом контексте:

- а) путешествие жителей какой-либо страны в ее пределах
- б) связанная с туризмом деятельность и расходы как постоянных жителей, так и иностранных посетителей, путешествующих в пределах данной страны.

Тест 10

Отметьте правильное высказывание, относящееся к термину “внутренний туризм” с точки зрения национальных счетов:

- а) связанная с туризмом деятельность и расходы как постоянных жителей, так и иностранных посетителей, путешествующих в пределах данной страны
- б) путешествия жителей какой-либо страны в ее пределах

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) являются экзамены, которые проводятся в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ОПК-3	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: отечественные и международные стандарты, качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы);	Этап формирования знаний
		Уметь: оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;	Этап формирования умений
		Владеть: навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;	Этап формирования навыков и получения опыта
ОПК-6	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Знать: законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Этап формирования знаний
		Уметь: осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; обеспечить документооборот в соответствии с нормативными требованиями;	Этап формирования умений

		Владеть навыками поиска и обоснования применяемой необходимой нормативно-правовой документации для деятельности	Этап формирования навыков и получения опыта
--	--	---	---

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ОПК-3, ОПК-6	Этап формирования знаний.	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: [9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p>

ОПК-3, ОПК-6	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p>
ОПК-3, ОПК-6	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

1. Качество – всемирное поле конкуренции.
2. Японский менеджмент качества и его особенности.
3. Японские ученые в области качества и их достижения в этой области.
4. Американские ученые в области качества и их достижения в этой области.
5. Отечественные ученые в области качества и их достижения в этой области.
6. Американский подход к менеджменту качества
7. Проблемы качества российских предприятий
8. Качество гостиничных услуг как основа конкурентоспособности гостиничного

- предприятия
9. Этапы управления качеством в мире
 10. Концепция пост индустриальной экономики
 11. Национальный аспект качества
 12. Политический аспект качества
 13. Моральный аспект качества
 14. Социальный аспект качества
 15. Экономический аспект качества
 16. Значение качества услуг в жизни современного человека
 17. Влияние качества услуг на деятельность сервисных предприятий
 18. Основные критерии оценки потребителями качества услуг
 19. Эмоциональное восприятие качества услуг
 20. Защита прав потребителей: реалии и государственные требования
 21. Обзор нормативно-правовых документов, регулирующих качество обслуживания потребителей
 22. Сравнительный анализ определений дефиниции «качество» российскими и зарубежными учеными
 23. Становление управления качеством в РФ
 24. Понятие качества гостиничных услуг и проблемы его обеспечения
 25. Проблемы качества обслуживания в гостиничном бизнесе
 26. К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
 27. Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
 28. Менеджмент качества в разных странах: отличительные особенности

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

Решение ситуационных задач

1. Установить с помощью ABC-анализа и диаграммы Парето важнейшие факторы, обуславливающие спрос на услуги гостиницы, с целью повышения конкурентоспособности
2. Разработать опросный лист для оценки качества гостиничных услуг
3. Среди жителей г. N был проведен опрос, целью которого было выяснение их мнения о том, какие факторы качества туристических услуг более всего важны для развития в их городе туризма (на примере туристического агентства, находящегося в другом городе). В опросе приняли участие 15 тыс. жителей города. Значимость фактора определяется как количество голосов жителей, посчитавших этот фактор наиболее влияющим на неценовой характер спроса. (В опросе не менее 8 факторов).
4. Разработать контрольный листок для оценки качества выполнения работниками гостиницы своих обязанностей

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалаврита в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным

программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 204 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573199> – Библиогр.: с. 153-156. – ISBN 978-5-394-03767-2. – Текст : электронный.

2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 518 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12759-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448273>

5.1.2. Дополнительная литература

1. Колочева, В.В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие : [16+] / В.В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 78 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574778> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3310-2. – Текст : электронный.

2. Ефремова, М. В. Управление качеством, стандартизация и сертификация гостиничных услуг : учебное пособие / М. В. Ефремова. — Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. — 48 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/144910> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

1.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
Университетская информационная система РОССИЯ	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для	https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ

<p>(УИС РОССИЯ)</p> <p>Электронная библиотека учебников</p> <p>Cyberleninka</p>	<p>исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова</p> <p>На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.</p> <p>Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами.</p>	<p>http://studentam.net 100% доступ</p> <p>http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ</p>
<p>Единое окно доступа к образовательным ресурсам</p> <p>Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии</p>	<p>Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования</p> <p>Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.</p>	<p>http://window.edu.ru/library 100% доступ</p> <p>http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ</p>

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel) и др*.

1.4.3. Информационные справочные системы

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК.	http://biblioclub.ru/ 100% доступ
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах.	http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета
3.	ЭБС издательства «Юрайт»	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	https://urait.ru/ 100% доступ
4.	ЭБС издательства "ЛАНЬ"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://e.lanbook.com/ 100% доступ
5.	ЭБС "Book.ru"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://www.book.ru 100% доступ
6.	База данных EastView	Полнотекстовая база данных периодики.	http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета
7.	База данных международного индекса научного цитирования – Scopus:	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях.	http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета.
8.	Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge)	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета.	http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета.
9	Президентская библиотека им.	Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий	https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном

	Б.Н.Ельцина	важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов.	читальном зале Научной библиотеки Университета.
10	Национальная электронная библиотека	Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов.	https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета
11.	Видеотека учебных фильмов «Решение»	Коллекция учебных видеофильмов	http://eduvideo.online 100% доступ

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных навыков обучающихся**.

При освоении дисциплины (модуля) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«28» мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**КОНТРОЛЬ И НАДЗОР ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ТУРИЗМА,
ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд.экон.наук, доцента Крюковой Е.М.

Руководитель основной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан экономического факультета
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель
Центра научных исследований и технического
регулирувания в сфере услуг Института
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы <i>бакалавриата /магистратуры/специалитета</i>	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы <i>бакалавриата/магистратуры/специалитета</i>	5
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	7
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	8
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	8
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	9
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	9
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	16
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	16
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	17
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	19
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	19
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	20
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	20
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	20
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	21
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	23
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	23
5.6 Образовательные технологии	25
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель учебной дисциплины (модуля) – ознакомить студентов с оптимальными методами решения задач в рамках правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений, применять нормативно-правовую базу РФ и международные нормы в гостиничной деятельности с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты;

законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.

Уметь:

определять круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними; планировать реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм; выполнять задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректировать способы решения задач; представлять результаты проекта, предлагать возможности их использования и/или совершенствования

осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; обеспечить документооборот в соответствии с нормативными требованиями;

Владеть:

навыками выполнения задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректировки способов решения задач; определения круга задач в рамках поставленной цели, определяя связи между ними; предлагать способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивать предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта

навыками поиска и обоснования применяемой необходимой нормативно-правовой документации для деятельности

Задачи учебной дисциплины (модуля):

-овладеть знаниями о правовых формах осуществления деятельности в сфере гостиничной и туристской деятельности

-овладеть навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений гостиничного предприятия

-овладеть навыками правового регулирования гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания предприятий и организаций гостиничной индустрии

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания» реализуется в обязательной части, общепрофессиональных дисциплин туризма и гостиничного дела учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы

гостеприимства», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Клиентский сервис» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Технологии гостиничной деятельности.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ОПК-2, ОПК-6, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Управление	ОПК-2	ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Право	ОПК-6	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 5 семестре, составляет 2 зачетные единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет*.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	36	36			
Учебные занятия лекционного типа	4	4			
Практические занятия	16	16			
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	16	16			
Самостоятельная работа обучающихся, всего	36	36			
Контроль промежуточной аттестации (час)					
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	72	72			

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		4 курс/осенняя сессия	4 курс/весенняя сессия	
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	16	8	8	
Учебные занятия лекционного типа	2	2		
Практические занятия	6	2	4	
Лабораторные занятия				
Контактная работа в ЭИОС	8	4	4	
Самостоятельная работа обучающихся, всего	52	28	24	
Контроль промежуточной аттестации (час)	4		4	
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	72	36	36	

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1 /Семестр 5							
Раздел 1. Правовые формы осуществления деятельности в сфере туризма, гостиничной деятельности и общественного питания	36	18	18	2	8		8
Раздел 2. Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания	36	18	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	72	36	36	4	16		16
Форма промежуточной аттестации	Зачет						

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1 /Семестр 5							
Раздел 1. Правовые формы осуществления деятельности в сфере туризма, гостиничной деятельности и общественного питания	34	26	8	2	2		4
Раздел 2. Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания	34	26	8		4		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Общий объем, часов	72	52	16	2	6		8

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками			
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия
Форма промежуточной аттестации	Зачет					

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля (пром. контроль (пром. аттест.), час
Модуль 1 / семестр 5							
Раздел 1. Правовые формы осуществления деятельности в сфере туризма, гостиничной деятельности и общественного питания	18	9	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Реферат	5	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания	18	9	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Ситуационная задача	4	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Общий объем, часов	36	18		9		9	
Форма промежуточной аттестации	Зачет						

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля (пром. аттест.), час
Модуль 1 / курс 4							
Раздел 1. Правовые формы осуществления деятельности в сфере туризма, гостиничной деятельности и общественного питания	26	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	7	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания	26	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	7	Ситуационная задача	6	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Общий объем, часов	52	26		13		13	
Форма промежуточной аттестации		Зачет					

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

МОДУЛЬ 1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ И ПРОДАЖИ

РАЗДЕЛ 1. Правовые формы осуществления деятельности в сфере туризма, гостиничной деятельности и общественного питания

Цель: представить будущим специалистам сферы туризма научно обоснованное, целостное и систематизированное изложение правовых основ становления, функционирования и развития туризма в нашей стране и в мире, правовых основ деятельности предприятий гостиничного хозяйства и общественного питания с последующим применением в профессиональной сфере

Перечень изучаемых элементов содержания: организационно-правовые формы организации деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания; ответственность; Договоры в сфере гостиничной деятельности и общественного питания; договоры, заключаемые туроператорами в целях обеспечения возможности предоставления услуг и услуг по размещению и питанию туристам в составе туристского продукта; Договор аренды; Договор об оказании гостиничных услуг

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие и сущность туристского права.
2. Предмет правового регулирования туристского права.
3. Исторические этапы развития туристского права.
4. Понятие и виды туристских правоотношений.
5. Субъекты, объекты и содержание туристских правоотношений.
6. Источники туристского права, их виды, система.
7. Закон о туристской деятельности — как основа туристского права
8. Понятие и виды туристской деятельности.
9. Правовая основа туристской деятельности: общая характеристика.
10. Договор на оказание услуг по туристическому обслуживанию: понятие, стороны, существенные условия, права и обязанности сторон.
11. Договор о реализации туристского продукта: понятие, стороны, существенные условия, права и обязанности сторон.
12. Договоры между субъектами туристской деятельности: понятие, виды, общая характеристика.
13. Полномочия национальной туристской администрации. 1
4. Учет субъектов туристской индустрии. Федеральный реестр туроператоров.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Предмет, метод и принципы предпринимательского права.
2. Понятие и признаки предпринимательской деятельности в современных условиях.
3. Классификация субъектов предпринимательского права.
4. Организационно-правовые формы осуществления предпринимательской деятельности.
5. Порядок создания коммерческих организаций.
6. Основания, порядок реорганизации коммерческих организаций.
7. Порядок ликвидации коммерческих организаций.
8. Актуальные проблемы правового положения отдельных субъектов предпринимательского права (по выбору магистранта).
9. Проблемы правового регулирования деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства.
10. Особенности нормативного правового регулирования деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства, их поддержка.
11. Понятие, формы, виды и средства государственного регулирования предпринимательской деятельности.
12. Система требований, предъявляемых к предпринимательской деятельности.
13. Государственный контроль за осуществлением предпринимательской деятельности.
14. Саморегулирование в сфере предпринимательства.
15. Правовой режим имущества, используемого в предпринимательской деятельности.
16. Правовой режим основных и оборотных средств, нематериальных активов.
17. Правовой режим капиталов, фондов и резервов, образуемых в процессе предпринимательской деятельности.
18. Правовой режим денежных средств, иностранной валюты и ценных бумаг.
19. Понятие и правовое регулирование оценочной деятельности.
20. Понятие, признаки и правовое регулирование несостоятельности (банкротства).
21. Субъекты банкротства, их права и обязанности.

22. Процедуры банкротства.
23. Банкротство отдельных категорий должников – юридических лиц.
24. Понятие, правовое регулирование приватизации государственного и муниципального имущества. Субъекты и объекты приватизации.
25. Способы приватизации. Общая характеристика.
26. Предпринимательские договоры: понятие, признаки, заключение, изменение, расторжение, особенности исполнения.
27. Правовые основы информационного обеспечения предпринимательской деятельности.
28. Понятие и виды информации. Коммерческая тайна.
29. Правовые основы государственного финансирования и кредитования предпринимательской деятельности.
30. Банковское кредитование предпринимательской деятельности.
31. Ответственность в предпринимательских отношениях.
32. Защита прав и законных интересов предпринимателей.
33. Государственная регистрация хозяйствующих субъектов.
34. Лицензирование и уведомительный порядок осуществления предпринимательской деятельности.
35. Правовое регулирование государственных и муниципальных закупок товаров (работ, услуг).
36. Понятие и признаки доминирующего положения хозяйствующего субъекта на товарном рынке.
37. Понятие, формы монополистической деятельности на товарном рынке.
38. Недобросовестная конкуренция на товарном рынке.
39. Правовые средства антимонопольного регулирования предпринимательской деятельности. Ответственность за нарушение антимонопольного законодательства.
40. Правовое положение субъектов естественных монополий. Государственное регулирование их деятельности.
41. Понятие, виды цен, правовое регулирование цен (тарифов).
42. Государственная ценовая политика. Способы регулирования цен.
43. Понятие, правовое регулирование и основные правила ведения бухгалтерского учета. Учетная политика организации.
44. Бухгалтерская (финансовая) отчетность: понятие, содержание, порядок представления.
45. Понятие и правовое регулирование аудиторской деятельности. Требования, предъявляемые к аудиторам (аудиторским организациям).
46. Виды аудиторских проверок. Аудиторское заключение.
47. Налоговое регулирование предпринимательской деятельности.
48. Понятие, виды рекламы, правовое регулирование рекламы.
49. Общие и специальные требования, предъявляемые к рекламе.
50. Актуальные проблемы правового регулирования реализации товаров, работ, услуг.
51. Актуальные проблемы правового регулирования внешнеэкономической деятельности.
52. Актуальные проблемы правового регулирования рынка ценных бумаг.
53. Актуальные проблемы правового регулирования инвестиционной деятельности.
54. Актуальные проблемы правового регулирования иностранных инвестиций.
55. Актуальные проблемы правового регулирования инновационной деятельности.
56. Расчеты в предпринимательской деятельности.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля –

компьютерное тестирование.

1. Холдинговая компания – это предприятие:

а) владеющее контрольными пакетами акций других предприятий

- б) занимающееся сбытом продукции
 - в) контролирующее производство одного вида товара
 - г) осуществляющее страховую деятельность
2. Уставный фонд не формируется при создании:
- а) акционерного общества**
 - б) общества с ограниченной ответственностью**
 - в) артели
 - г) казенного предприятия
3. Хозяйственным товариществом является:
- а) общество с ограниченной ответственностью
 - б) общество с дополнительной ответственностью
 - в) коммандитное товарищество**
 - г) закрытое акционерное общество
4. Одно лицо может быть полным товарищем:
- а) в двух товариществах
 - б) одном товариществе**
 - в) одном полном товариществе и одном коммандитном товариществе
 - г) неограниченном числе товариществ
5. Хозяйственным обществом является:
- а) полное товарищество
 - б) закрытое акционерное общество**
 - в) коммандитное товарищество
 - г) товарищество на вере
6. Акционерным обществом является хозяйственное общество:
- а) с разделенным на доли уставным капиталом
 - б) разделенным на определенное число акций паевым фондом
 - в) разделенным на доли складочным капиталом
 - г) разделенным на определенное число акций уставным капиталом**
7. Число акционеров закрытого акционерного общества не может превышать:
- а) 1
 - б) 5
 - в) 50**
 - г) 1000
8. Открытую подписку на выпускаемые акции проводит:
- а) общество с ограниченной ответственностью
 - б) открытое акционерное общество**
 - в) производственный кооператив
 - г) коммандитное товарищество
9. Высшим органом управления акционерным обществом является:
- а) наблюдательный совет
 - б) ревизионная комиссия
 - в) общее собрание акционеров**
 - г) совет директоров
10. Минимальное число членов кооператива равно:
- а) 100
 - б) 5**
 - в) 1
 - г) 50
11. Унитарное предприятие – это коммерческая организация:
- а) наделенная правом собственности на имущество, закрепленное за ним собственником
 - б) не наделенная правом собственности на имущество, закрепленное за ним собственником**
 - в) частично наделенная правом собственности на имущество, закрепленное за ним

собственником

г) наделяемая правом собственности на имущество по усмотрению собственника

12. Федеральное казенное предприятие учреждается решением:

а) органа местного самоуправления

б) Правительством РФ

в) органа местного самоуправления и Правительством РФ

г) органом государственной власти субъекта Федерации

РАЗДЕЛ 2. Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания

Цель: сформировать у обучающихся систему знаний о правовом регулировании деятельности гостиниц и предприятий общественного питания

Перечень изучаемых элементов содержания: понятия «трудовые ресурсы», в науке и практике экономики, управления; «трудовой потенциал» общества, организации, отдельного работника; мотивация и стимулирование

Вопросы для самоподготовки:

1. Правовое регулирование гостиничной деятельности: общая характеристика.
2. Правовое регулирование оказания услуг общественного питания: общая характеристика.
3. Договоры в гостиничной деятельности: понятие, виды, общая характеристика.
4. Договор об оказании гостиничных услуг: понятие, стороны, существенные условия, права и обязанности сторон.
5. Договоры на оказание услуг общественного питания: понятие, виды, общая характеристика.
6. Публичное регулирование деятельности по организации общественного питания.
7. Публичное регулирование деятельности по организации гостиничной деятельности.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень задач к темам раздела 2:

Существующий Закон о туризме в Бутане полностью фокусируется на регулирование туроператоров, туристических агентств, гидов и т.д. Большая часть норм носит рекомендательный характер. Основным документом, регламентирующим деятельность туроператоров, являются правила и положения по туроперациям Бутана, принятые в 1999 году. Первое правило касается лицензирования. Лица, занимающиеся туристическим бизнесом, обязаны иметь лицензию и соответствовать критериям, предписанным промышленным и коммерческим предприятиям Бутана. Лицензирующий орган выдает лицензию, подтверждающую соответствие заданным критериям и определенным стандартам. Критерии и стандарты также относятся и к персоналу, обслуживающему туристический объект.

Например:

лица, занятые в качестве гидов должны иметь действительные лицензии на оказание экскурсоводческих услуг; экскурсовод обязан отвечать соответствующим кодексам поведения;

водители должны иметь действительные водительские права;

все сотрудники должны представить сертификаты о несудимости; все сотрудники обязаны быть гражданами бутана;

и прочее.

Кроме того, в Королевстве Бутан четко регламентирована процедура оплаты туристической поездки и размеры штрафных санкций по договорам, различающиеся в зависимости от уровня сезонности и количества человек в туристической группе. Кроме того, предусмотрены скидки на туристический тариф для определенных категорий лиц, например дипломатов, студентов дневной формы обучения, детей до пяти лет. Порядок оплаты туристической поездки.

Все платежи должны быть сделаны в долларах США или в любой конвертируемой валюте, приемлемой для финансовых властей Королевства Бутан (RMAV).

Оплата должна быть произведена путем предоплаты для предоставления возможности государственным органам обрабатывать заявления на получение визы.

Если предоплата не возможна, туроператор должен внести эквивалентную сумму в местной валюте за туриста.

Курсы валют должны быть основаны на официальных курсах.

По мере возможности, все платежи должны осуществляться через Банк Бутана или национальные банки Бутана.

Аннулирование и штрафы за отмену составляют:

Более чем за 30 дней: бесплатно.

21–30 дней: 10%.

14–20 дней: 15%. 267

7–13 дней: 30%.

Меньше чем за 7 дней: 50%.

После прибытия в Бутан: 100%.

В Бутане также приняты правила и положения проведения пеших туристических программ, которые содержат требования к оказанию такого рода туристических услуг и

необходимые правила подготовки туристов к таким мероприятиям. Существуют специальные требования к лицензиям гидов-экскурсоводов, назначаемых на такие маршруты, перечень специального оборудования, которое необходимо иметь при себе и прочее. Вторая часть Правил содержит кодекс поведения для путешественников.

Вопросы и задания

Составьте памятку по проживанию в отелях Бутана

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля –

компьютерное тестирование.

1. В начале 90-х годов туризм занимал это место в мировой торговле товарами и услугами:

- а) 3 +
- б) 4
- в) 2

2. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:

- а) структура туристского рынка
- б) рынок гостиничных услуг +
- в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства

3. Из перечисленных разрядов, турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды:

- а) 2
- б) 4
- в) В +

4. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:

- а) портье, швейцары +
- б) горничные
- в) бюро обслуживания

5. Первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений у европейских туристов занимают:

- а) Египет
- б) Греция и Кипр
- в) острова Юго-Восточной Азии +

6. Самый высокий отель мира находится в:

- а) Гонконге
- б) Сингапуре +
- в) Нью-Йорке

7. Возглавляет работу гостиничного комплекса:

- а) исполнительный директор
- б) коммерческая служба
- в) генеральный директор (генеральный менеджер) +

8. Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:

- а) Великобритания, Швейцария +
- б) Испания
- в) Италия, Португалия

9. “Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:

- а) Англии
- б) Германии
- в) Франции +

10. ГОСТ Р50762-95 “Общественное питание. Классификация предприятий” установил столько категорий (-и) для ресторанов и баров:

- а) 5
- б) 3 +
- в) 6

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является зачет, которые проводятся в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ОПК-2	ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать: основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Этап формирования знаний
		Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Этап формирования умений
		Владеть методами и приемами планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Этап формирования навыков и получения опыта

		общественного питания	
ОПК-6	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Знать: законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Этап формирования знаний
		Уметь: осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; обеспечить документооборот в соответствии с нормативными требованиями;	Этап формирования умений
		Владеть навыками поиска и обоснования применяемой необходимой нормативно-правовой документации для деятельности	Этап формирования навыков и получения опыта

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ОПК-2, ОПК-6	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может

			<p>правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p>
ОПК-2, ОПК-6	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
ОПК-2, ОПК-6	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

1. Договорные отношения между туроператором и поставщиками туристских услуг.
2. Понятие договора и его формы.
3. Существенные условия договора между туроператором и поставщиком туристских услуг: характеристика.
4. Особенности оформления договоров с гостиницами, авиакомпаниями, экскурсионным бюро.
5. Понятие документооборота. Основные принципы его организации на туристских предприятиях. Документопотоки входящих и исходящих документов, внутренние документы: особенности работы с ними.
6. Правила работы с конфиденциальными документами.
7. Предприятия питания в индустрии туризма.
8. Организационные формы предприятий питания. Типы предприятий питания. Классификация предприятий питания. Функции предприятий питания.
9. Предприятия организации туризма.
10. Туроператорская и турагентская деятельность.
11. Организационно-правовые формы предприятий туристского бизнеса: индивидуальное, партнерство, корпорация.
12. Основные права и обязанности во взаимоотношениях туроператора и турагента.
13. Договор агентирования: формы сотрудничества предприятий, организующих путешествие.
14. Правовое обеспечение перевозок в международном и внутреннем сообщении.
15. Роль международных организаций в регулировании и совершенствовании воздушных перевозок.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

Решение ситуационных задач

Туристское право Омана

Законодательство Омана достаточно универсально, но в нем недостаточно детальных положений, необходимых для отрасли, и слишком много отдано на усмотрение государственного аппарата. В Омане принят закон о туризме, глава IV которого регулирует деятельность отелей и «иных туристических объектов». Статья 13 предусматривает их классификацию. Создание профессиональных объединений работников туристической отрасли разрешается в соответствии с положениями статьи 14 в соответствии с Законом о частных объединениях. Статьи 15, 16 и 17 относятся к таймшерным объектам. Законом (глава VI) регулируется деятельность туристических офисов, к которым относятся такие традиционные предприятия как турагенты и тур- 273 операторы. Не применяется к организаторам хаджей и умра (программам паломничества). Правила, применимые для туристических офисов, предусматриваются в Исполнительных распоряжениях. Гиды-экскурсоводы обязаны получать лицензии для оказания туристических услуг (статья 20). Генеральная

дирекция туризма МСІ несет ответственность за систему лицензирования и требует предоставления туристическими предприятиями регулярно информации, программ деятельности и прочего в Генеральную дирекцию. Рекламные материалы также требуют предварительного одобрения Генеральной дирекции. Необходимо отметить, что иностранные компании вправе осуществлять деятельность при условии получения лицензии на ведение туристического бизнеса в Омане.

Вопросы и задания

Составить памятку туристу

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452708>

Дополнительная литература

1. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 204 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573199> – Библиогр.: с. 153-156. – ISBN 978-5-394-03767-2. – Текст : электронный.

2. Кудреватых, А.С. Правовое регулирование в туризме : учебное пособие : [16+] / А.С. Кудреватых ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2018. – 228 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574962> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-98699-283-9. – Текст : электронный.

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова	https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ
Электронная библиотека учебников	На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.	http://studentam.net 100% доступ
Cyberleninka	Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами.	http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ
Единое окно доступа к образовательным ресурсам	Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования	http://window.edu.ru/library 100% доступ
Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии	Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.	http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания*» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel) и др*.

5.4.3. Информационные справочные системы

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК.	http://biblioclub.ru/ 100% доступ
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах.	http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета
3.	ЭБС издательства «Юрайт»	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	https://urait.ru/ 100% доступ
4.	ЭБС издательства "ЛАНЬ"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://e.lanbook.com/ 100% доступ
5.	ЭБС "Book.ru"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://www.book.ru 100% доступ
6.	База данных EastView	Полнотекстовая база данных	http://ebiblioteka.ru/

		периодики.	С любого компьютера в сети Университета
7.	База данных международного индекса научного цитирования – Scopus:	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях.	http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета.
8.	Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge)	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета.	http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета.
9	Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина	Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов.	https://www.prilib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета.
10	Национальная электронная библиотека	Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов.	https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета
11.	Видеотека учебных фильмов «Решение»	Коллекция учебных видеофильмов	http://eduvideo.online 100% доступ

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения

(персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) *«Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) *«Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) *«Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«28» мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ГЛОБАЛИЗАЦИЯ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Глобализация в туризме и гостеприимстве» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Глобализация в туризме и гостеприимстве» разработана рабочей группой в составе: канд.экон.наук,доцента Мухоморовой И.В., канд.экон.наук, доцента Крюковой Е.М., канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Руководитель основной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан экономического факультета
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель
Центра научных исследований и технического
регулирования в сфере услуг Института
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-
исследовательского института перспективных
направлений и технологий ФГБОУ ВО
«РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы <i>бакалавриата /магистратуры/специалитета</i>	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы <i>бакалавриата/магистратуры/специалитета</i>	4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	5
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	5
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	6
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	7
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	7
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	8
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	8
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	17
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	17
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	17
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	19
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	19
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	21
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	21
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	21
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	21
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	23
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	23
5.6 Образовательные технологии	25
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в ознакомлении обучающихся с основными процессами глобализации в мировом туризме и гостиничной деятельности с последующим применением в профессиональной сфере практических навыков

Задачи дисциплины (модуля):

1. Изучение межкультурного разнообразия и процессов интеграции на рынке туристских и гостиничных услуг;
2. Овладение навыками осуществления взаимодействия с партнерами и потребителями в глобальном мире;
3. Умение выстраивать деловые коммуникации (ведение переговоров, заключение договорных отношений) в соответствии с мировыми стандартами.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Глобализация в туризме и гостеприимстве» реализуется в обязательной части, общепрофессиональных дисциплин туризма и гостиничного дела учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Глобализация в туризме и гостеприимстве» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «История», «Философия», «Социология», «Основы гостеприимства», «Клиентский сервис» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Технологии гостиничной деятельности.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.
- Концепции гостиничных предприятий.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных компетенций: ОПК-4, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
-----------------------	-----------------	--------------------------	--

Маркетинг	ОПК-4	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ОПК-4.1. Определяет социально-экономическую сущность, принципы, функции и методологические основы маркетинга услуг гостеприимства</p> <p>ОПК-4.2. Разрабатывает стратегию для обеспечения конкурентных преимуществ на рынке услуг гостеприимства и туризма</p> <p>ОПК-4.3. Осуществляет контроль и оценку эффективности деятельности предприятия на рынке услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
-----------	-------	--	---

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 5 семестре, составляет 2 зачетные единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет*

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	36	36			
Учебные занятия лекционного типа	4	4			
Практические занятия	16	16			
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	16	16			
Самостоятельная работа обучающихся, всего	36	36			
Контроль промежуточной аттестации (час)					
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	72	72			

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		4 курс/осенняя сессия	4 курс/весенняя сессия	
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	16	8	8	
Учебные занятия лекционного типа	2	2		
Практические занятия	6	2	4	
Лабораторные занятия				
Контактная работа в ЭИОС	8	4	4	
Самостоятельная работа обучающихся, всего	52	28	24	
Контроль промежуточной аттестации (час)	4		4	
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	72	36	36	

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1 /Семестр 5							
Раздел 1. МЕЖДУНАРОДНЫЙ ТУРИЗМ И ГЛОБАЛИЗАЦИЯ	36	18	18	2	8		8
Раздел 2. ГЛОБАЛИЗАЦИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ	36	18	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	72	36	36	4	16		16
Форма промежуточной аттестации	Зачет						

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов
--------------	--

	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1 / Семестр 5							
Раздел 1. МЕЖДУНАРОДНЫЙ ТУРИЗМ И ГЛОБАЛИЗАЦИЯ	34	26	8	2	2		4
Раздел 2. ГЛОБАЛИЗАЦИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ	34	26	8		4		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Общий объем, часов	72	52	16	2	6		8
Форма промежуточной аттестации	Зачет						

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля. Контроль (пром. аттест.), час
Модуль 1 / семестр 5							
Раздел 1. МЕЖДУНАРОДНЫЙ ТУРИЗМ И ГЛОБАЛИЗАЦИЯ	18	9	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Реферат	5	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. ГЛОБАЛИЗАЦИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ	18	9	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	4	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Общий объем, часов	36	18		9		9	
Форма промежуточной аттестации	Зачет						

--	--

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля (пром. аттест.), час
Модуль 1 / курс 4							
Раздел 1. МЕЖДУНАРОДНЫЙ ТУРИЗМ И ГЛОБАЛИЗАЦИЯ	26	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	7	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. ГЛОБАЛИЗАЦИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ	26	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	7	Реферат	6	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Общий объем, часов	52	26		13		13	
Форма промежуточной аттестации		Зачет					

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

МОДУЛЬ 1. ГЛОБАЛИЗАЦИЯ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

РАЗДЕЛ 1. ГЛОБАЛИЗАЦИЯ ЭКОНОМИКИ И ЕЕ ВЛИЯНИЕ НА ТУРИЗМ

Цель: представить будущим специалистам сферы туризма и гостеприимства систематизированное изложение процессов глобализации и локализации в туристской индустрии с последующим применением в профессиональной сфере

Перечень изучаемых элементов содержания: глобализация; национальные отличия; этническая самобытность; туристские транснациональные компании (ТНК), создание отельных цепей, франчайзинг, появление управляющих компаний, создание консорциумов независимых отелей.

ТЕМА 1. Формы и виды глобализации в туризме

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний в области существующих холдингов, транснациональных компаний в сфере туризма и гостеприимства.

Вопросы для самоподготовки:

1. Постинтернациональная, полицентрическая мировая политика
2. Проблемы глобального разрушения окружающей среды
3. Проблемы транскультурных конфликтов на местах
4. Экономическая глобализация

ТЕМА 2. ТНК в туризме

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний в области организации туристского бизнеса

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое франчайзинг
2. Какие туристские ТНК работают на российском рынке
3. Общая характеристика туристского права за рубежом.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.1

Форма практического задания: реферат

1. Плюсы и минусы глобализации и ее последствия
2. Кто такие глобалисты и чего они хотят
3. Причины глобализации
4. Признаки глобализации
5. Плюсы и минусы глобализации
6. Виды глобализации
7. Экономическая глобализация
8. Политическая глобализация
9. Культурная глобализация
10. Глобализация в современном мире
11. Последствия процесса глобализации
12. Глобализация в России
13. Источники глобализации
14. Основные аспекты глобализации мировой экономики
15. Роль и место международного туризма в системе экономических отношений
16. Перспективы развития туризма в ракурсе глобализации мировой экономики
17. Глобализация социокультурных процессов в современном мире
18. Влияние пандемии на ТНК в туризме
19. Интеграция в туристской индустрии
20. Альянсы авиакомпаний

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

Примеры тестовых заданий к разделу I.

1. Мыслитель, впервые упомянувший слово «культура» в современном значении.

(?) Лесли Уайт

(!) Цицерон

(?) Томас Кун

Значение латинского корня «culturare».

(!) возделывание

(?) культ

(?) воспитанность

2. Что означает понятие «антропосоциогенез»?

(?) Процесс прогрессивного развития человека и общества.

- (!) Процесс зарождения человека и общества.
- (?) Наука о происхождении человека и общества.
- (?) Двокодетерминированный процесс.

3. Как называется принцип регуляции отношений между особями в животном стаде?

- (!) Зоологический индивидуализм.
- (?) Прамораль.
- (?) Мораль.
- (?) Биологическое доминирование.

4. Кто из перечисленных предков человека раньше всего начал производить орудия труда?

- (?) Неандерталец.
- (?) Австралопитек.
- (?) Архантроп.
- (!) *Homo habilis*.

5. У кого из перечисленных предков человека начали формироваться первые табу?

- (!) Архантроп.
- (?) *Homo habilis*.
- (?) Неандерталец.
- (?) Австралопитек.

6. Первая моральная норма, появившаяся в формирующемся человеческом обществе.

- (!) Пищевое табу.
- (?) Половое охотничье табу.
- (?) Экзогамия.

7. Особенность первобытной культуры, состоящая в нерасчленимом единстве искусства, религии, морали, науки, образования.

- (?) Мимесис.
- (?) Катарсис.
- (!) Культурный синкретизм.

8. Назовите архитектурные формы первобытности.

- (!) Мегалиты
- (?) Базилика.
- (?) Колонны.

9. Какие мыслители рассматривали всемирную историю как единый поступательный закономерный процесс?

- (?) Н.Я. Данилевский
- (?) А. Тойнби
- (!) К. Маркс
- (?) О. Шпенглер

10. Какие мыслители рассматривали (-ают) всемирную историю как множество независимых друг от друга циклически развивающихся, появляющихся и исчезающих, цивилизаций?

- (!) Н.Я. Данилевский
- (!) А. Тойнби
- (?) К. Маркс
- (!) О. Шпенглер

11. Кто и когда впервые провел теоретическое разграничение между культурой и природой?

- (!) Немецкий правовед и историк Самюэль Пуфендорф в XVII веке.
- (?) Французский социолог Эмиль Дюркгейм в конце XIX века.
- (?) Английский этнограф Эдуард Барнетт Тэйлор в XIX веке.
- (?) Древнеримский философ и оратор Цицерон в I в. до н.э.
- (?) Немецкий философ Иммануил Кант в XVII веке.

12. Кто из перечисленных мыслителей отрицал прогрессивное, поступательное развитие человеческой культуры?

Карл Маркс.

Иоганн Готфрид Гердер.

(!) Фридрих Ницше.

Георг Гегель.

13. Какая из цивилизаций не входит в эпоху Древнего Востока?

Древний Китай

Древняя Индия

(!) Древняя Греция

Древний Египет

14. Назовите древнеегипетских богов.

(!) Осирис

(?) Шамаш

(?) Шива

15. Какие литературные произведения были созданы в Древней Индии?

(!) «Махабхарата»

(!) «Рамаяна»

(?) «Эпос о Гильгамеше»

(?) «Сказка о правде и кривде»

(?) «Книга мертвых»

16. Из культа какого бога возник древнегреческий театр?

(?) Афина

(!) Дионисий

(?) Зевс

(?) Аполлон

(?) Гефест

17. К какому времени относится начало эпохи Античности.

(?) IV тыс. до н.э.

(!) 8 до н.э.

(?) 476 г. н.э.

18. Какая новая архитектурная форма была создана в Древнем Риме?

(?) Колонна

(!) Базилика

(?) Периптер

(?) Кариатиды

Когда появляется Homo sapiens и человеческое общество?

(!) 35-40 тыс. лет назад

(?) IV тыс. до н.э.

(?) 5 млн лет назад

20. Обратная перспектива – особый художественный прием в живописи, суть которого заключена в следующем.

(!) Параллельные линии изображаются сходящимися в точке зрения смотрящего на картину.

(!) Параллельные линии изображаются сходящимися на горизонте.

(?) Параллельные линии не изображаются.

21. Назовите категории эстетики.

(!) Прекрасное и безобразное

(?) Истина и ложь

(!) Трагическое и комическое

(?)Добро и зло

22. Назовите искусства, относящиеся к пространственному (пластическому) виду.

- (!)Изобразительное искусство
- (!)Архитектура
- (!)Художественная фотография
- (?)Литература
- (?)Музыка
- (?)Театр
- (?)Киноискусство
- (?)Эстрадно-цирковое искусство
- (?)Танец

РАЗДЕЛ 1.2. ГЛОБАЛИЗАЦИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний в области существующих холдингов, транснациональных компаний в сфере туризма и гостеприимства

Перечень изучаемых элементов содержания: гостиничные цепочки, операторы, УК, франшиза в гостиничной деятельности

ТЕМА 1. Формы и виды глобализации в отельном бизнесе

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний в области существующих холдингов, гостиничных цепочек в сфере гостеприимства

Вопросы для самоподготовки:

1. Гостиничные цепи и корпорации.
2. Корпоративные гостиничные компании.
3. Основные мировые сети отелей и бренды
4. Интегрированные цепи, созданные из однородных единиц
5. Гостиничный консорциум
6. Процесс глобализации в гостиничном хозяйстве и этапы формирования гостиничных цепей
7. Конкурентные преимущества международных гостиничных цепей
8. Интеграционные процессы в сфере гостиничного хозяйства
9. Гостиничная цепь как форма ведения бизнеса
10. Характеристика крупнейших мировых гостиничных цепей

ТЕМА 2. Влияние глобализации на экологию

Цель: в получении обучающимися знаний в области экологии

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие проблемы загрязнения окружающей среды вам известны
2. Какие общественные организации занимаются проблемой сохранения окружающей среды

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Темы докладов:

1. Предпосылки появления концептуального искусства во второй половине XX века.
2. Джозеф Кошут - практик и идеолог концептуализма.
3. Московский концептуализм.
4. Сравнение западной и советской трактовки концептуального искусства.
5. Пионеры видеоарта (Нам Джун Пайк, Билл Виола) .
6. «Документа» как крупнейшая выставка современного искусства.
7. Венецианская биеннале современного искусства.
8. Оп-арт. Поп-арт (Э. Уорхол, Д.Кунс, жанр граффити).
9. Боди-арт.
10. Лэнд-арт.
11. Видео-арт.
12. Минимализм.

13. Видео-игра на перекрестке массовой и элитарной культуры.
14. Ценности и язык массовой культуры.
15. Массовое общество и массовый человек.
16. «Формульные жанры» в массовой культуре: концепция Дж. Кавелти.
17. Культурное потребление.
18. Культурная индустрия.
19. Литература как объект массового потребления
20. Музыка как объект массового потребления.
21. Кинематограф как объект массового потребления
22. Телевидение как феномен массовой культуры.
23. СМИ как феномен массовой культуры.
24. Интернет и массовая и культура.
25. Реклама и мода как феномены массовой культуры.
26. Социально-правовое регулирование массовой культуры и проблема культурной селекции.
27. Социально-культурные предпосылки возникновения молодежной контркультуры в 60-х годах XX века.
28. «Поколение 1968»: комплексный анализ.
29. Карнавальная культура Средневековья как один из прообразов современной контркультуры.
30. Музыкальные истоки рок-музыки.
31. Культурно-историческое наследие Первобытности в московских, российских и зарубежных музеях и современные формы его освоения.
32. Культурно-историческое наследие Древнего Востока в московских, российских и зарубежных музеях и современные формы его освоения.
33. Культурно-историческое наследие Античности в московских, российских и зарубежных музеях и современные формы его освоения.
34. Культурно-историческое наследие эпохи Средневековья в московски, российских и зарубежных музеях и современные формы его освоения.
35. Культурно-историческое наследие эпохи Возрождения в московских, российских и зарубежных музеях и современные формы его освоения.
36. Культурно-историческое наследие Нового времени в московских, российских и зарубежных музеях и современные формы его освоения.
37. Культурно-историческое наследие Новейшего времени в московских, российских и зарубежных музеях и современные формы его освоения.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

Примеры тестовых заданий к разделу 2.

1. Первые балеты, воплотившие принципы современного танца
 (!) «Весна священная» Вацлава Нижинского (муз. И.Стравинского)
 (!) «Петрушка» Михаила Фокина (муз. И.Стравинского)
 «Лебединое озеро» Мориса Петипа (муз. П.Чайковского)
 «Спящая красавица» Мориса Петипа (муз. П.Чайковского)

2. Кто ввел в науку понятия «культурное потребление» и «культурная индустрия»?
 (!) Теодор Адорно
 (?) Розалинда Краусс
 (?) Александр Готлиб Баумgarten
 (?) Виссарион Белинский
 (?) Карл Маркс

3. Ведущие международные выставки современного искусства

- (!)Документа
- (!)Венецианская биеннале
- (?)ЭКСПО
- (?)Кельнская международная выставка искусства

4. Какие новые жанры искусства возникли в рамках постмодернизма?

- (!)Перформанс.
- (?) Фотография.
- (?) Мультипликация.
- (!)Инсталляция.

5.Когда возникает «современное искусство»?

- (?)1918 год
- (!)60-е годы XX века
- (?)2000-е годы

6.Теоретики современного искусства

- (!)Розалинд Краусс
- (?)Александр Готлиб Баумгартен
- (!)Борис Ключников
- (?)Фридрих Шиллер

7.Первый музей современного искусства

- (?)Музей Соломона Гуггенхайма в Нью-Йорке
- (?)Метрополитен-музей
- (!)Музей современного искусства (МоМА) в Нью-Йорке
- (?)Винзавод
- (?)Московский музей современного искусства (ММОМА)

8.Основоположник концептуализма

- (!)Джозеф Кошут
- (?)Джон Кейдж
- (?)Бэнкси
- (?)Анатолий Осмоловский
- (?)Комар и Меламид

9.Какие черты не характерны для концептуального искусства?

- (!)Идея произведения искусства важнее его технического воплощения
- (!)Интеллектуальное восприятие произведения искусства важнее восприятия эмоционального
- (?)Использование академических техник живописи, графики, скульптуры и других видов искусства
- (?)Жанровая определенность арт-объектов
- (?)Стремление отразить материальную реальность

10.Какие из перечисленных жанров возникли в рамках «современного искусства»?

- (!)Инрайвонмент
- (!)Инсталляция
- (!)Хэппенинг
- (!)Перформанс
- (?)Мифологический жанр
- (?)Натюрморт
- (?)Соната

11. Что такое инрайвонмент?

(?) Пространственная композиция, собранная из готовых материалов и форм, и представляющая собой художественное целое.

(!) Пластическое искусство, предполагающее вовлечение в художественный процесс открытых пространств, театрализованное соучастие зрителей и, как следствие, изменение арт-объекта в процессе экспонирования.

(?) Художественные действия, обладающие самостоятельной ценностью, не связанной с результатом.

(?) Художественные действия, предполагающие спонтанное участие зрителей

12. Что такое инсталляция?

(!) Пространственная композиция, собранная из готовых материалов и форм в единое художественное целое

(?) Пластическое искусство, предполагающее вовлечение в художественный процесс открытых пространств, театрализованное соучастие зрителей и, как следствие, изменение арт-объекта в процессе экспонирования.

(?) Художественные действия, обладающие самостоятельной ценностью, не связанной с результатом.

(?) Художественные действия, предполагающие спонтанное участие зрителей

13. Что такое хэппенинг?

(?) Пространственная композиция, собранная из готовых материалов и форм, и представляющая собой художественное целое.

(?) Пластическое искусство, предполагающее вовлечение в художественный процесс открытых пространств, театрализованное соучастие зрителей и, как следствие, изменение арт-объекта в процессе экспонирования.

(?) Художественные действия, обладающие самостоятельной ценностью, не связанной с результатом.

(!) Художественные действия, предполагающие спонтанное участие зрителей

14. Что такое перформанс?

(?) Пространственная композиция, собранная из готовых материалов и форм, и представляющая собой художественное целое.

(?) Пластическое искусство, предполагающее вовлечение в художественный процесс открытых пространств, театрализованное соучастие зрителей и, как следствие, изменение арт-объекта в процессе экспонирования.

(!) Целенаправленные художественные действия, обладающие самостоятельной ценностью, не связанной с результатом.

(?) Художественные действия актора (художника), предполагающие спонтанное участие реципиентов (зрителей)

15. Что такое художественный акционизм?

(!) Направление в современном искусстве, нацеленное на стирание границ между искусством и жизнью

(?) Направление в современном искусстве, предполагающее процесс, но не предполагающее создание итогового арт-объекта.

(?) Направление в современном искусстве, использующее художественную форму для политического высказывания

16. Представители музыкального минимализма

(!) Джон Кейдж

(!) Эрик Сати

- (?) Арнольд Шенберг
- (?) Пьер Булез
- (!) Антон Батагов
- (!) Владимир Мартынов

17. Что такое алеаторика?

- (!) Современный метод музыкальной композиции, основанный на внесении элементов случайности в структуру произведения, в том числе путем неполноты нотной записи.
- (?) Современный метод музыкальной композиции, использующий серии из двенадцати не повторяющихся внутри серии полутонов.
- (?) Принцип звуковысотной организации музыкального произведения, выражающийся в отказе композитора от гармонической тональности.

18. Что такое додекафония?

- (?) Современный метод музыкальной композиции, основанный на внесении элементов случайности в структуру произведения, в том числе путем неполноты нотной записи.
- (!) Современный метод музыкальной композиции, использующий серии из двенадцати не повторяющихся внутри серии полутонов.
- (?) Принцип звуковысотной организации музыкального произведения, выражающийся в отказе композитора от гармонической тональности.

19. Что такое атональность?

- (?) Современный метод музыкальной композиции, основанный на внесении элементов случайности в структуру произведения, в том числе с помощью неполноты нотной записи.
- (?) Современный метод музыкальной композиции, использующий серии из двенадцати не повторяющихся внутри серии полутонов.
- (!) Современный принцип звуковысотной организации музыкального произведения, выражающийся в отказе композитора от гармонической тональности.

20. Автор книги «Искусство в век его технической воспроизводимости»

- (!) Вальтер Беньямин
- (?) Ги Дебор
- (?) Жан Бодрийар
- (?) Теодор Адорно

21. Какие философы разрабатывали понятие симулякра?

- (?) Вальтер Беньямин
- (!) Ги Дебор
- (!) Жан Бодрийар
- (!) Жорж Батай
- (?) Теодор Адорно

22. Что такое гиперреальность (по Жану Бодрийару)?

- (!) Массовое ложное представление о действительности, возникающая в результате неспособности массового сознания отличить реальность от образов, навязанных СМИ, рекламой, пропагандой и другими социально-культурными институтами.
- (?) Массовое представление о действительности, наиболее полно отражающее реальность, и возникающее в результате распространения науки и образования.
- (?) Отражение действительности в художественном образе.

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является зачет, которые проводятся в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ОПК-4	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	знать: целевой рынок, целевую аудиторию, особенности продвижения продукта на рынке гостеприимства и общественного питания	Этап формирования знаний
		уметь: формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения необходимые для продажи и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Этап формирования умений
		владеть: навыками осуществления исследования рынка гостеприимства, а также навыками организации реализации разработанного продукта	Этап формирования навыков и получения опыта

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания

ОПК-4	Этап формирования знаний.	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p>
-------	---------------------------	--	---

ОПК-4	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p>
ОПК-4	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

1. Гостиничные цепи и корпорации.
2. Корпоративные гостиничные компании.
3. Основные мировые сети отелей и бренды
4. Интегрированные цепи, созданные из однородных единиц
5. Гостиничный консорциум
6. Процесс глобализации в гостиничном хозяйстве и этапы формирования гостиничных цепей
7. Конкурентные преимущества международных гостиничных цепей
8. Интеграционные процессы в сфере гостиничного хозяйства

9. Гостиничная цепь как форма ведения бизнеса
10. Характеристика крупнейших мировых гостиничных цепей
11. Плюсы и минусы глобализации и ее последствия
12. Кто такие глобалисты и чего они хотят
13. Причины глобализации
14. Признаки глобализации
15. Плюсы и минусы глобализации
16. Виды глобализации
17. Экономическая глобализация
18. Политическая глобализация
19. Культурная глобализация
20. Глобализация в современном мире
21. Последствия процесса глобализации
22. Глобализация в России
23. Источники глобализации
24. Основные аспекты глобализации мировой экономики
25. Роль и место международного туризма в системе экономических отношений
26. Перспективы развития туризма в ракурсе глобализации мировой экономики
27. Глобализация социокультурных процессов в современном мире

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

- Оценить влияние пандемии на глобальный рынок туризма и гостеприимства
- в целом
 - по конкретной стране
 - по конкретной туристской дестинации

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 191 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08265-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450596>
2. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р.И. Сухов ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 196 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320> – Библиогр.: с. 162. – ISBN 978-5-9275-2191-3. – Текст : электронный.

5.1.2. Дополнительная литература

1. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453850>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова	https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ
Электронная библиотека учебников	На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.	http://studentam.net 100% доступ
Cyberleninka	Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами.	http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ
Единое окно	Информационная система предоставляет	http://window.edu.ru/library

<p>доступа к образовательным ресурсам</p>	<p>свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования</p> <p>Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.</p>	<p>100% доступ</p> <p>http://gigabaza.ru/doc/131454.html</p> <p>100% доступ</p>
<p>Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии</p>		

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Глобализация в туризме и гостеприимстве» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

– узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel) и др*.

5.4.3. Информационные справочные системы

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК.	http://biblioclub.ru/ 100% доступ

2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах.	http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета
3.	ЭБС издательства «Юрайт»	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	https://urait.ru/ 100% доступ
4.	ЭБС издательства "ЛАНЬ"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://e.lanbook.com/ 100% доступ
5.	ЭБС "Book.ru"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://www.book.ru 100% доступ
6.	База данных EastView	Полнотекстовая база данных периодики.	http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета
7.	База данных международного индекса научного цитирования – Scopus:	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях.	http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета.
8.	Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge)	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета.	http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета.
9	Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина	Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов.	https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета.
10	Национальная электронная библиотека	Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов.	https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета
11.	Видеотека учебных фильмов «Решение»	Коллекция учебных видеофильмов	http://eduvideo.online 100% доступ

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Глобализация в туризме и гостеприимстве» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) *«Глобализация в туризме и гостеприимстве»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Глобализация в туризме и гостеприимстве»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) *«Глобализация в туризме и гостеприимстве»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Глобализация в туризме и гостеприимстве»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) *«Глобализация в туризме и гостеприимстве»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений


№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«28» мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Основы гостеприимства» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Основы гостеприимства» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Руководитель основной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент, доцент

В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан экономического факультета
д-р экон. наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц
«Мариотт»

Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент

К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель
Центра научных исследований и технического
регулирувания в сфере услуг Института
региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы <i>бакалавриата /магистратуры/специалитета</i>	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы <i>бакалавриата/магистратуры/специалитета</i>	5
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	7
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	9
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	9
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	11
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	12
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	30
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	30
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	32
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	33
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	33
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	37
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	37
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	37
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	38
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	39
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)	40
5.6 Образовательные технологии	41
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний об историческом развитии гостиничного дела, о социально-экономических технологиях, применяемых в гостиничном деле, о различных аспектах управления в гостиничном и ресторанном бизнесе, знание профессиональных технологий гостиничного дела с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по управленческой и технологической деятельности.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с:

- историей становления и развития гостиничного и ресторанного дела; современным состоянием и перспективами развития рынка гостиничных и ресторанных услуг;
- понятием гостиничной услуги, ее специфики и составным элементом, структуре, видам услуг в гостинично-ресторанном комплексе, системами классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения в России и за рубежом, общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО);
- правовым основам осуществления деятельности в сфере гостиничного бизнеса, а именно: основные понятие и термины, гостиничная терминология в профессиональной деятельности; государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного и ресторанного сервиса, правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, международные гостиничные правила; номерной фонд, Европейский стандарт классификации номеров, классификации номеров в гостиницах России; организация, функционирование, взаимосвязи служб гостинично-ресторанных комплексов; основы архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды;
- функционально-организационная структура гостинично-ресторанного комплекса; профессиональные стандарты обслуживания; основные квалификационные требования к персоналу гостиницы, персонал гостинично-ресторанного предприятия, квалификационные требования, корпоративные стандарты гостинично-ресторанных комплексов, корпоративная социальная ответственность гостиничного и ресторанного бизнеса.

Задачи дисциплины (модуля):

1. понимание логики и динамики становления и развития международной и отечественной индустрии гостеприимства и общественного питания,
2. овладение современными методами анализа и исследования в индустрии гостеприимства.
3. подготовка студентов к работе на предприятиях индустрии гостеприимства;
4. формирование умений самостоятельно решать задачи, требующие инновационного подхода;
5. формирование прикладных навыков, позволяющих разрабатывать и продвигать услуги гостиничного предприятия;
6. развитие у студентов способностей находить нестандартные организационные решения.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Основы гостеприимства» реализуется в обязательной части, профессиональных дисциплин гостиничного дела учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной форм обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Основы гостеприимства» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Правоведение» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания.
- Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса.
- Технологии гостиничной деятельности.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1, ПК-3, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Управление	ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства</p>

Проектная деятельность	ПК-3	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	<p>ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий.</p> <p>ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>
------------------------	------	--	--

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 1 семестре, составляет 6 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен экзамен.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	108	108			
Учебные занятия лекционного типа	12	12			
Практические занятия	48	48			
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	48	48			
Самостоятельная работа обучающихся, всего	72	72			
Контроль промежуточной аттестации (час)	36	36			
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	216	216			

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		Установочная сессия	Курс 1 Зимняя сессия		
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	48	32	16		
Учебные занятия лекционного типа	6	6			
Практические занятия	18	10	8		
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	24	16	8		
Самостоятельная работа обучающихся, всего	159	112	47		
Контроль промежуточной аттестации (час)	9		9		
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	216	144	72		

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1. Семестр 1							
Раздел 1. История индустрии гостеприимства	30	12	18	2	8		8
Раздел 2. Системы классификации средств размещения	30	12	18	2	8		8
Раздел 3. Гостиница как объект коммерческой недвижимости	30	12	18	2	8		8
Раздел 4. Гостиница как технологическая система	30	12	18	2	8		8
Раздел 5. Индустрия гостеприимства: структура, сервис	30	12	18	2	8		8

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Раздел 6. Современные тенденции в гостиничной индустрии	30	12	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)	36						
Общий объем, часов	216	72	108	12	48		48
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	216	72	108	12	48		48

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1. Семестр 1							
Раздел 1. История индустрии гостеприимства	34	26	8	2	2		4
Раздел 2. Системы классификации средств размещения	34	26	8	2	2		4
Раздел 3. Гостиница как объект коммерческой недвижимости	36	28	8		4		4
Раздел 4. Гостиница как технологическая система	36	26	10	2	4		4
Раздел 5. Индустрия гостеприимства: структура, сервис	35	27	8		4		4
Раздел 6. Современные тенденции в гостиничной индустрии	32	26	6		2		4

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Контроль промежуточной аттестации (час)	9						
Общий объем, часов	216	159	48	6	18		24
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	216	159	48	6	18		24

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1, семестр 1							
Раздел 1. История индустрии гостеприимства	12	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Системы классификации средств размещения	12	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	2	Компьютерное тестирование

Раздел 3. Гостиница как объект коммерческой недвижимости	12	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	2	Кейс-задание
Раздел 4. Гостиница как технологическая система	12	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 5. Индустрия гостеприимства: структура, сервис	12	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Кейс-задание	2	Решение ситуационных задач
Раздел 6. Современные тенденции в гостиничной индустрии	12	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Кейс-задание	2	Контрольная работа
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	72	24		36		12	

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1., семестр 1							
Раздел 1. История индустрии гостеприимства	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Системы классификации средств размещения	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Компьютерное тестирование

Раздел 3. Гостиница как объект коммерческой недвижимости	28	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Реферат	2	Кейс-задание
Раздел 4. Гостиница как технологическая система	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 5. Индустрия гостеприимства: структура, сервис	27	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	Кейс-задание	2	Решение ситуационных задач
Раздел 6. Современные тенденции в гостиничной индустрии	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Кейс-задание	2	Контрольная работа
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	159	72		75		12	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. ИСТОРИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Цель: овладение студентами знаний в области истории и развития гостиничного дела в мире и в России, изучение связей в истории развития гостиничного дела и закономерностей его развития, формирование у студентов готовности к трудовой и творческой деятельности в области гостиничного дела, формирование у студентов готовности к самообразованию и самосовершенствованию в многогранной гостиничной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Предмет, методы и задачи изучения дисциплины. Сущность индустрии гостеприимства. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности. Роль специалистов в индустрии гостеприимства. Общая характеристика индустрии гостеприимства. Историческое развитие индустрии гостеприимства. Национальные особенности гостеприимства. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства за рубежом. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства в России. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса. Структура индустрии гостеприимства. Гостиничные предприятия. Предприятия питания. Гостиничные сети и цепи. Франчайзинг в гостиничном деле.

Тема 1. Гостеприимство как социально-культурный феномен

Вопросы для самоподготовки

1. Соотношение понятий «Туризм» и «Гостеприимство»

2. Значение человеческого фактора в индустрии гостеприимства
3. Особые знания и навыки, необходимые для работы в сфере гостеприимства
4. Транспортные предприятия
5. Предприятия индустрии спорта и развлечений
6. Типы гостиничных предприятий в России

Тема 2. Зарождение и этапы развития гостеприимства

Вопросы для самоподготовки:

1. Гостиничное дело в Античный период
2. Гостиничное дело в Средние века
3. Гостиничное дело на Востоке и в Азии
4. Гостиничное дело в Европе
5. Гостиничное дело в Америке
6. Гостиничное дело в России

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Этапы развития гостиничного дела и их характеристика
2. Гостиничное дело в Античный период
3. Гостиничное дело в Средние века
4. Гостиничное дело на Востоке и в Азии
5. Гостиничное дело в Европе
6. Гостиничное дело в Америке
7. Гостиничное дело в России
8. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.
9. Роль индустрии гостеприимства в мировой и отечественной экономике.
10. История развития мировой гостиничной индустрии: гостиничная индустрия Европы, США, России.
11. Гостиничные цепи, независимые франчайзинговые гостиницы.
12. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
13. Гостиничная индустрия Москвы.
14. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии.
15. Факторы, сдерживающие развитие гостиничной индустрии в Европе в Средние века.
16. Развитие европейского гостиничного бизнеса в эпоху становления и расцвета капиталистических отношений.
17. «Золотой век» европейской гостиничной индустрии
18. Лидеры гостиничного рынка современной Европы
19. Американская гостиничная индустрия как лидер мирового гостиничного бизнеса.
20. Отличия американской модели развития гостиничного рынка от европейских аналогов.
21. Концепция американского гостиничного продукта
22. Состояние гостиничного бизнеса в средневековой Руси.
23. Основные виды средств размещения в Древней Руси.
24. Подготовка кадров для русских гостиниц в XIX веке.
25. Основные процессы, характерные для гостиничного бизнеса в послереволюционной России.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

- 1) Сколько гостиниц насчитывалось в Милане в четырнадцатом веке?
а)140
б)150
в)180
г)130
- 2) Сколько стадий выделяют в истории развития гостеприимства?
а)3
б)2
в)7
г)4
- 3) Выберите годы массового развития гостиничной индустрии в западных странах?
а)1950-60гг
б)1920-30гг
в)1970-80гг
г)1990-е гг.
- 4) Как назывались первые гостиницы на Руси?
а) хостелы
б) гостиницы
в) постоялые дворы
г) комнаты для ночлега
- 5) в каком году постановлением СНК СССР была предусмотрена показатели для гостиниц повышенного типа обслуживания?
а)1936г
б)1934г
в)1947г
г)1945г
- 6) В каком году были разработаны первые типовые проекты гостиниц на 50, 75, 100 и 150 мест?
а)1931г
б)1935г
в)1933г
г)1938г
- 7) Сколько было построено в РСФСР за годы десятой пятилетки гостиничных предприятий?
а)170
б)155
в)158
г)167
- 8) Что является четвертым этапом в развитии гостиничного бизнеса?
а) предыстория
б) его массовое развитие
в) начало массового появления предприятий
г) зарождение специализированных предприятий по производству гостиничных услуг
- 9) Что является третьим этапом в развитии гостиничного бизнеса?
а) начало массового появления предприятий

- б) предыстория
- в) зарождение специализированных предприятий по производству гостиничных услуг
- г) его массовое развитие

10) Сколько гостиниц насчитывалось в России в 1910 году?

- а)4500
- б)5000
- в)4685
- г)7000

РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМЫ КЛАССИФИКАЦИИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

Цель: студент должен ознакомиться с особенностями гостиничного бизнеса, изучить основные требования, предъявляемые на современном этапе к средствам размещения в туризме; особенности конъюнктуры рынка туристских услуг на международном уровне; особенности организации современного гостиничного хозяйства в России и за рубежом; ознакомиться с основными классификациями гостиниц и обозначить основные тенденции развития гостиничного бизнеса в России.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие гостиничной концепции. Характеристика основных гостиничных концепций. Классификация и виды средств размещения. Признаки классификации гостиниц. Классификация гостиниц по уровню обслуживания в России (основные положения). Внешняя и внутренняя среда предприятия. Международная классификация гостиниц и номеров. Классификация гостиниц и гостиничных номеров по российскому законодательству. Специализированные средства размещения. Альтернативные средства размещения.

Тема 1. Международные и отечественные классификации гостиниц и номеров

Вопросы для самоподготовки

1. Классификация средств размещения ВТО и РФ.
2. Таймшер.
3. Кондоминиум отеля.
7. Особенности малых гостиниц.
8. Особенности бизнес-отелей.
9. Отличительные особенности курортных гостиниц и SPA – отелей.
10. Особенности транзитных гостиниц. Роль личности в развитии гостиниц – Харвей.

Тема 2. Специализированные и альтернативные средства размещения

Вопросы для самоподготовки

1. Среда гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на работу отеля.
2. Факторы внешнего окружения, влияющие на работу гостиницы.
3. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на процесс оказания гостиничных услуг.
4. Основные цели классификации
5. Специализированные оздоровительные заведения.

6. Конгресс-отели.
7. Общественные средства транспорта, оборудованные для проживания.
8. Индивидуальные средства размещения туристов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Международная классификация средств размещения.
2. Основные требования к средствам размещения.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
4. Гостеприимство как одно из фундаментальных понятий человеческой цивилизации.
5. Первые типы средств размещения и особенности управления ими.
6. Пионеры гостиничной индустрии: Статлер, Ритц, Мариотт, Хилтон.
7. Основные секторы индустрии гостеприимства.
8. Роль гостиничной индустрии в мировом хозяйстве.
9. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
10. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в России.
11. Типология средств размещения.
12. Нормативные документы, действующие в индустрии гостеприимства.
13. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения.
14. Классификация средств размещения ЮНВТО.
15. Национальные системы классификации гостиниц.
16. Типология гостиниц.
17. Классификации (категоризация) гостиниц по уровню комфорта.
18. Подходы к проведению категоризации гостиниц, сложившиеся в международной практике.
19. Единая система стандартизированной информации (SIS-Standardized Information System).
20. Российская система классификации гостиниц.
21. Дополнительные услуги в средствах размещения
22. Классификация гостиничных номеров
23. Альтернативные средства размещения
24. Специализированные средства размещения
25. Методика оценки средств размещения по категориям
26. Понятие гостиничной концепции. Характеристика основных гостиничных концепций.
27. Классификация гостиниц по уровню обслуживания в России (основные положения).
28. Классификация отелей в Германии.
29. Особенности классификации гостиниц в Швейцарии.
30. Особенности классификации гостиниц в Греции.
31. Особенности европейской (французской) классификации.
32. Классификация гостиниц в Великобритании. Особенности классификации гостиниц системы AA
33. Категоризация отелей в США.
34. Категоризация отелей во Франции.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Международные гостиничные правила были приняты Международной гостиничной ассоциацией в:

а. 1975 г.; г. 1977 г.

б. 1981 г.; д. 1991г.
в. 1980 г.;

2. Индивидуальные средства размещения:

- а. мотели
- б. пансионаты
- в. конгресс-центры
- г. круизные суда
- д. квартира.

3. Самой распространенной классификацией является:

- а. звездная.
- б. АА.
- в. система разрядов.
- г. система букв.
- д. Алмазов.

4. Классификация услуг гостиниц системы букв распространена в:

- а. Греции.
- б. Великобритании.
- в. США.
- г. Италии и Израиле.
- д. Франции, России.

5. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- а. Греции.
- б. Великобритании.
- в. США.
- г. Италии и Израиле.
- д. Франции, России,

6. Отметьте страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются негосударственными органами:

- а. Россия;
- б. США.
- в. Франция
- г. Швейцария.
- д. Великобритания.

7. Отметьте страны, в которых категоризация проводится обязательно:

- а. Греция.
- б. Россия
- в. Франция.
- г. Швейцария.
- д. Италия.

8. Согласно российской классификации гостиниц, номер «апартамент» это:

- а. номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.
- б. однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного – двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.
- в. номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м² состоящий из двух и

более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.
г. номер в составе средства размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.
д. номер в составе размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

9. Согласно российской классификации гостиниц, номер «второй категории» это:

а. номер в составе размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

б. однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного – двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.

в. номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.

г. номер в составе средства размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.

д. номер в составе размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

10. Таймшерные курорты различаются по целям пребывания и местоположению на:

а. пляжные.

б. городские.

в. горные.

г. тематические парки отдыха.

д. ответы А и В.

РАЗДЕЛ 3. ГОСТИНИЦА КАК ОБЪЕКТ КОММЕРЧЕСКОЙ НЕДВИЖИМОСТИ

Цель: студент должен иметь представление о базовых конфигурациях гостиничных зданий и распределении площадей; понимать значение дизайна гостиничного интерьера; фирменного стиля гостиницы и требования к нему; владеть информацией о современном состоянии гостиничного дизайна.

Перечень основных элементов содержания

Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей. Основные факторы, предопределяющие выбор площадей для размещения гостиничного комплекса. Дизайн гостиничного интерьера. Современное состояние гостиничного дизайна в России. Создание фирменного стиля гостиницы и основные требования к нему. Этапы разработки фирменного стиля. Новые направления дизайна гостиничных интерьеров.

Тема 1. Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей. Дизайн гостиничного интерьера

Вопросы для самоподготовки

1. Влияние интерьера на уровень корпоративной культуры, создание комфорта и обеспечивает оптимальные условия для обслуживания.
2. Характеристика стилей дизайна и примеры стилей, используемые в отелях.

3. Характеристика примеров лучших отелей Европы, Америки.
4. Характеристика современного состояния гостиничного дизайна в России.

Тема 2. Современное состояние гостиничного дизайна. Фирменный стиль гостиницы и требования к нему

Вопросы для самоподготовки

1. Особенности гостиничного интерьера в зарубежных странах.
2. Примеры лучших отелей России, входящих в число лучших отелей мира.
3. Проблемы гостиничного интерьера в России и за рубежом.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Градостроительные факторы размещения гостиничных комплексов
2. Архитектурно-ландшафтные факторы размещения гостиничных комплексов
3. Экологические факторы размещения гостиничных комплексов
4. Инженерно-экономические факторы размещения гостиничных комплексов
5. Современные технологии строительства отелей
6. Современное состояние гостиничного дизайна в России
7. Стили дизайна в строительстве отелей
8. Особенности гостиничного интерьера в Великобритании
9. Особенности гостиничного интерьера в Странах Ближнего Востока
10. Особенности гостиничного интерьера в курортных городах
11. Особенности гостиничного интерьера во Франции
12. Особенности гостиничного интерьера в Италии
13. Особенности гостиничного интерьера в Индии
14. Американский стиль оформления интерьера отелей
15. Колониальный стиль оформления интерьера отеля
16. Балтийский стиль оформления интерьера отеля
17. Создание фирменного стиля отеля и основные требования к нему
18. Новые направления дизайна гостиничных интерьеров
19. Интерьер мини-отелей.
20. Системы управления оборудованием гостиничных номеров
21. Системы управления зданием отеля
22. Энергосбережение и эффективность работы гостиницы.
23. Безбарьерная среда в сфере гостеприимства
24. Концепция современного ресторанного бизнеса России.
25. Классификация ресторанов. Понятие и функции ресторана, бара, кафе.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – кейс-задание.

Задание 3.1.

Используя дизайнерские и креативные решения разработать и представить на защиту в виде презентации концепцию фирменного стиля гостиницы:

- разработка логотипа и эмблемы гостиницы;
- размещение фирменной символики на текстиле, индивидуальной продукции, коврах, посуде и т.д.;

- подбор фирменных цветов;
- разработка полиграфической продукции;
- подбор формы для персонала.

Этапы разработки фирменного стиля:

1. Составление технического задания, т. е. определение информационной нагрузки, которую должен нести фирменный стиль. Подробно изучается сфера деятельности компании вплоть до исследования сегмента рынка (при необходимости); образ, который должен создаваться в сознании потенциального потребителя. Разрабатываются варианты товарного знака, логотипа, а также пакет фирменного стиля (так называемый бренд-book), который включает множество компонентов.
2. Дизайнерская разработка фонтотипа (названия) (графического исполнения); визуальных составляющих фирменного стиля, цветового решения фирменного стиля, типографики фирменного стиля (гаммы шрифтов), носителей (элементов) стиля (в том числе дизайна фасада здания, интерьера и др.).
3. Проведение патентных исследований.
4. Правовая защита. Эти этапы включают экспертизу заявляемого обозначения, проверку на тождество и сходство с уже зарегистрированными обозначениями и разработку рекомендаций по усилению охраноспособности разрабатываемого обозначения.

Концепция разработки фирменного стиля отеля должна основываться на нескольких функциональных аспектах:

1. Во-первых, создание графического фирменного блока. В этом случае она сводится к созданию и последующей доработке фирменного знака, то есть всевозможных сочетаний логотипа, набора фирменных шрифтов и самой необходимой текстовой информации.
2. Во-вторых, элемент маркетингового комплекса, включающий имиджевую рекламу.
3. В-третьих, элемент менеджмента – корпоративная культура.
4. В-четвёртых, дизайн-задача – оформление гостиничных интерьеров, дизайн внутренних и внешних помещений.

Задание 3.2.

Сделайте дизайн-проект на одну из тем (по выбору студента).

Подготовьте презентацию своего проекта:

- а) номера гостиницы;
- б) холла мини-отеля;
- в) ванной комнаты с использованием аксессуаров;
- г) апартаментов;
- д) ресепшн;
- е) лобби-бара.

РАЗДЕЛ 4. ГОСТИНИЦА КАК ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ СИСТЕМА

Цель: студент должен иметь представление о видах организационных структур управления гостиничных предприятий и основных служб гостиниц; знать значение организационной структуры гостиницы; цели, функции и структуру управления гостиничным предприятием, принципы функционирования и взаимодействие гостиничных служб; современный подход к формированию организационных структур управления гостиничным предприятием; уметь анализировать организационные структуры гостиничных предприятий различных типов и классов обслуживания и функциональную организацию и взаимодействие основных служб гостиниц.

Перечень изучаемых элементов содержания

Типы организационных структур в индустрии гостеприимства; их преимущества и недостатки. Специфика управленческой структуры гостиничного комплекса. Формы управления. Основные службы гостиницы. Служба бронирования и совершенствование технологии ее работы. Организационные принципы службы управления номерным фондом. Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства. Коммерческая служба в системе эксплуатации гостиничных объектов. Вспомогательная оперативная служба гостиничного комплекса. Служба питания. Характер ресторанного сервиса.

Тема 1. Структура управления гостиницей: элементы и уровни

Вопросы для самоподготовки

1. Организационная структура управления гостиницей.
1. Характеристика основных элементов организационной структуры управления гостиницей.
2. Горизонтальные и вертикальные связи в организационной структуре управления гостиницей.
3. Преимущества и недостатки линейной структуры управления гостиницей.
4. Недостатки функциональной структуры управления гостиницей.
5. Модели организации гостиничного бизнеса.
6. Основные модели организации гостиничного дела.

Тема 2. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства

Вопросы для самоподготовки

1. Требования предъявляются к персоналу контактных служб отелей.
2. Главный закон развития сервисной деятельности ресторанного бизнеса.
3. В чем заключается роль инженерно-технической службы гостиничного предприятия?
4. Организационно-правовые действия, определяющие надежность инженерно-технической службы.
5. Экологическая направленность инженерно-технической службы.
6. Основные проблемы в развитии системы бронирования гостиничных номеров.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в России
2. Организационно-правовые формы гостиниц
3. Организационная структура управления гостиницей
4. Гостиничная индустрия России: проблемы и перспективы
5. Службы гостиницы, их функции и персонал
6. Технологический цикл обслуживания гостей.
7. Формы и правила обслуживания
8. Технологический процесс службы приема и размещения
9. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы
10. Организация службы приема и размещения в гостиницах различной категории
11. Технология работы поэтажного персонала
12. Организационная структура как функция управления гостиницей.
13. Типы организационных структур, применяемых при управлении гостиницами.

14. Гостевой цикл обслуживания потребителя гостиничных услуг и построение организационной структуры.
15. Функции руководителей высшего звена управления.
16. Функции, роль и место службы бронирования в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
17. Функции, роль и место службы приема и размещения в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
18. Функции, роль и место службы обслуживания в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
19. Функции, роль и место службы питания в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
20. Функции, роль и место коммерческой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
21. Функции, роль и место инженерно-технической службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
22. Функции, роль и место службы безопасности в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
23. Структура и функции службы продаж, приема и размещения.
24. Виды организации стойки портье.
25. Функции службы консьержей.
26. Структура информационной папки.
27. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.
28. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
29. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:
 - а) портье, швейцары
 - б) горничные
 - в) бюро обслуживания
 - г) Эксплуатационная служба

2. Возглавляет работу гостиничного комплекса:
 - а) исполнительный директор
 - б) коммерческая служба
 - в) генеральный директор (генеральный менеджер)
 - г) администратор

3. К контактным службам гостиницы относятся:
 - а) служба бронирования;
 - б) инженерно-техническая служба;
 - в) служба безопасности;
 - г) служба эксплуатации номерного фонда.

4. Какая служба создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов.
 - а) административная;
 - б) служба питания
 - в) служба безопасности

г) служба приёма и размещения

5. Самое крупное по численности персонала подразделение отеля

- а) отдел гостиничного хозяйства
- б) служба безопасности
- в) служба бронирования
- г) отдел по подбору кадров

6. Преимущества линейной организационной системы управления

- а) четко выраженная ответственность;
- б) появление тенденций чрезмерной централизации;
- в) относительно застывшая организационная форма, с трудом реагирующая на изменения.
- г) чрезмерная заинтересованность в реализации целей и задач "своих" подразделений;

7. Недостатки функциональной структуры управления:

- а) относительно застывшая организационная форма, с трудом реагирующая на изменения.
- б) уменьшение потребности в специалистах широкого профиля.
- в) высокая компетентность специалистов, отвечающих за осуществление конкретных функций;
- г) исключение дублирования и параллелизма в выполнении управленческих функций;

7. Преимущества линейно-функциональной структуры управления

- а) возможность привлечения консультантов и экспертов.
- б) чрезмерно развитая система связей по вертикали, то есть тенденция к чрезмерной централизации.
- в) недостаточно четкая ответственность, так как готовящий решение, как правило, в его реализации не участвует;
- г) отсутствие тесных взаимосвязей и взаимодействия на горизонтальном уровне между производственными отделениями;

8. Недостатки линейно-функциональной структуры:

- а) чрезмерно развитая система связей по вертикали, то есть тенденция к чрезмерной централизации.
- б) возможность привлечения консультантов и экспертов.
- в) освобождение главного линейного менеджера от детального анализа проблем;
- г) лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;

9. Недостатки функциональной структуры:

- а) длительность процедур принятия решений;
- б) уменьшение потребности в специалистах широкого профиля.
- в) высокая компетентность специалистов, отвечающих за осуществление конкретных функций;
- г) стандартизация, формализация и программирование явлений и процессов.

РАЗДЕЛ 5. ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА: СТРУКТУРА, СЕРВИС

Цель: студент должен иметь представление о предоставлении основных и дополнительных услуг в сфере гостеприимства. Ознакомиться с деятельностью службы управления номерным фондом; службы организации питания; деятельности основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя. Ознакомиться с системой безопасности гостиницы. Иметь представление о функционировании дополнительных услуг в гостинице.

Перечень изучаемых элементов содержания

Состав и особенности функционирования службы управления номерным фондом. Функции подразделений службы управления номерным фондом: служба бронирования; служба приема и размещения; хозяйственная служба. Служба организации питания. Деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостей. Система безопасности гостиницы. Дополнительные услуги в структуре гостиницы. Организация обслуживания бытового обслуживания и обслуживания транспортными услугами в гостинице. Анимационные технологии в гостиничном сервисе. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах. Велнес-технологии как новое предложение в системе гостеприимства. Формы экскурсионного сервиса в структуре дополнительных услуг гостиниц.

Тема 1. Службы предоставления основных услуг

Вопросы для самоподготовки

1. Хозяйственная служба (Подсектор или Служба эксплуатации номерного фонда, Хозяйственный отдел).
2. Служба организации питания.
3. Система безопасности гостиницы.
4. Классификация угроз безопасности отеля
5. Структура службы безопасности отеля
6. Нормативно-правовые акты. Регламентирующие деятельность службы безопасности отеля

Тема 2. Службы предоставления дополнительных услуг

Вопросы для самоподготовки

1. Транспортные услуги
2. Анимационные технологии в гостиничном сервисе.
3. Характерные черты современной гостиничной анимации.
4. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах.
5. Велнес-технологии как новое предложение в системе гостеприимства.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: кейс-задание

Задание 5.1:

В общении между собой и в деловой документации профессионалы сферы гостеприимства применяют различные специфические обозначения и сокращения, в том числе и на английском языке. Незнание их может привести к недоразумениям и недопониманию деловой корреспонденции и другим досадным моментам. Заполните таблицу.

Международные сокращения	Расшифровка
BB	
HB	
FB	
ALL INCL	
SGL	
DBL	
TRPL	
SYIT	

EXTRA BED	
INF	
CHL	
ADT	
BELLMAN	
Doorman	
Porter	
Walk- in quest	
Quest relation manager	
Maids	
Housekeeping department	
Reservation department	
Front office	
Front desk	
Reception	
Food & Beverage	
Controller	
Log book	
Lobby	
Lobby bar	
Bucket folio	
Room service	
Pool bar	

Задание 5.2

В процессе обслуживания гостя персонал контактных служб (службы приема и размещения, службы питания и напитков) должен соблюдать определенные речевые правила, употребляя положительные слова и выражения и избегая употребления отрицательных. Предложите замену некорректных высказываний. Заполните таблицу.

Пример:

Не говорите

Не раньше, чем...

Недели через две...

Простите за ...

Говорите

Как только...

1 июня, 10 августа (то есть точная дата)

Благодарю Вас за...

Не говорите	Говорите
У нас этого нет	
Это невозможно	
Это запрещено	
Вам нельзя	
Вам следует	
Вы обязаны	
Вы не поняли	
Я не в состоянии	
Я не могу	
Не согласен	
Вы ошибаетесь!	

Я не знаю, я не в курсе	
Объясните, в чем дело	
Нет проблем	
Простите, что побеспокоил	
Будете ждать или перезвоните?	
Что Вы хотите?	
Что Вы говорите?	
Кто говорит?	
Не вешайте трубку	
Виноваты мои коллеги	
Это не моя ошибка	

Задание 5.3

Проанализируйте уровень профессионализма, ошибки и недочеты в действиях персонала гостиницы в фильме «Госпожа горничная». амер. режиссёра Уэйна Уонга «Госпожа горничная» (англ. «Maid in Manhattan»). Составьте отчет в виде таблицы из 3-х колонок. Обсудите фильм на семинарском занятии. Сравните ваши таблицы.

Имя героя	Служба	Нарушение и ошибки

Задание 5.4

1. Разработайте план анимационного мероприятия для детей младшего школьного возраста.
2. Разработайте анимационную программу для туристской гостиницы во время школьных зимних каникул на 10 дней.

Задание 5.5

Проведите сравнительное исследование ассортимента спортивно-оздоровительных услуг в гостиницах конкретного региона/города (по выбору студента).

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – решение ситуационных задач.

Прочитайте следующие нормативные документы: «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», «Международная гостиничная конвенция», «Международные гостиничные правила». Проработайте текст лекции к данному разделу.

1. После отъезда постояльца горничная обнаружила в прикроватной тумбочке номера 2000 у.е. и ключи. Каковы действия горничной, администрации отеля?
2. В номере на видном месте обнаружен выключенный кипятильник? Каковы могут быть действия горничной?
3. В отсутствие гостя в его номер проникли посторонние лица и совершили кражу вещей. Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещей?
4. При уборке номера, после выезда проживающего, на столике горничная обнаружила мужские наручные часы. Как вы считаете, что надо указать при составлении акта?
5. Как часто во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение?

6. Утром, уходя из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на стол и кровать. Можно ли при уборке номера убрать его вещи в чемодан?
7. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки и сорочку повесила в шкаф; тапочки, туфли поставила в прихожую под вешалку; ночную пижаму положила после уборки кровати под подушку, но не стала убирать журналы, лежащие на столе, и записную книжку. Правильно ли поступила горничная?
8. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?
9. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.
10. Владелец гостиницы принял решение не принимать кредитные карточки в оплату за предоставленные услуги. Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом.
11. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы?
12. Известно, что часто плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом check out – 12 часов текущих суток по местному времени. Каким образом будет взиматься плата, если гость захотел покинуть отель с опозданием на 8 часов?
13. Группа туристов заехала в 20 часов, а выехала по истечении трех суток в 18 часов местного времени. Каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода?
14. Имеет ли право клиент требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если после поселения, перед тем как лечь спать, он обнаружил постельное белье с дефектом?
15. Горничная во время уборки на столике обнаружила стаканы с алкогольной жидкостью. Каковы могут быть действия горничной?
16. Имеет ли право клиент требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после поселения в его номере перестал работать телевизор?
17. Какие из услуг гостиницы предоставляются потребителю обязательно бесплатно?

РАЗДЕЛ 6. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ

Цель: студент должен ознакомиться с особенностями гостиничного сервиса в условиях глобализации. Получить представление о функционировании международных гостиничных цепей и групп. Получить представление о неординарных отелях как аттракторе современного туризма.

Перечень изучаемых элементов содержания

Гостиничный сервис в условиях глобализации. Международные гостиничные цепи и группы. Гостиничные консорциумы. Неординарные отели как аттрактор современного туризма. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг. Методы статистики, социологии и маркетинга в региональном мониторинге, новые технологии исследования. Прогнозирование как цель регионального мониторинга гостиничных услуг.

Тема 1. Гостиничный сервис в условиях глобализации

Вопросы для самоподготовки

1. Функционирование и разновидности неординарных отелей
2. Мультибрендовая стратегия

Тема 2. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг

Вопросы для самоподготовки

1. Статистические показатели и технологии мониторинга гостиничного сервиса
2. Карта регионального мониторинга

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: кейс-задание

Перечень заданий к разделу 6:

Задание 6.1.

«Мультибрендовая стратегия» в деятельности гостиничной компании.

Проанализируйте «бренд-портфолио» гостиничной цепи (по выбору студента). Разбейтесь на команды, подготовьте мультимедиа презентации. Охарактеризуйте каждый бренд по следующим критериям: количество отелей, концепция бренда, история бренда, особенности сервиса, управление отелями бренда, и стратегии продвижения на рынке гостиничных услуг.

Гостиничная цепь
«бренд-портфолио»
1. Бренд А:
2. Бренд Б:
3. Бренд В:

Задание 6.2

Ниже представлена Карта регионального мониторинга гостиничных услуг по разделам. С согласия преподавателя выберите один из разделов и представьте информацию по всем обозначенным показателям в доступных для Вас территориальных пределах.

Карта регионального мониторинга.

1.Общая статистика по гостиницам
Общее число гостиниц, их общая площадь, площадь номеров и подсобных помещений
Число гостиниц по типам с указанием их общей площади – по типам гостиниц
Число гостиниц по форме собственности
Число гостиниц по срокам работы
Число гостиниц по месту расположения
Показатели единовременной вместимости гостиниц (кровати во всех номерах)
Число номеров и их жилая площадь
Число мест
Показатели заполняемости – место-дни
Число предприятий питания при гостиницах в целом и по отдельным их видам

(Рестораны, бары, кафе и т.д.)
Число зарегистрированных гостиниц в Едином федеральном реестре
Число гостиниц входящих в зарубежные сети
Число гостиниц, входящих в отечественные сети
2.Общая статистика по дополнительным услугам
Наличие автостоянки
Услуги безопасности
Средства связи
Центр развлечения и спорта
Конференц-зал или бизнес-центр
Киоск сувениров
Киоск печати
Театральная касса
Бюро экскурсий
Химчистка и прачечная
Ремонт обуви
Парикмахерская
Справочная
Аптека
Транспортные услуги
3.Статистика по ценам
Средние цены в «высокий» сезон – целом за место-день
Средние цены за место-день по типам номеров и гостиниц в высокий сезон
Средние цены в межсезонье – в целом за место-день
Средние цены за место-день по типам номеров и гостиниц в межсезонье
4.Статистика по персоналу
Общее число работников в гостиничном сервисе
Они же – по полу
Они же – по образованию
Они же – по должности
Они же – по возрасту
Они же – по опыту работы
Они же – по зарплате
Общее число работников по типам гостиниц
5.Типология и статистика гостей – клиентов гостиниц
По демографии (пол, возраст, образование, служебное и семейное положение, доходы и т.д.)
По основному месту жительства (регион, крупный город, средний город – от 300 тыс. нас., малый город – до 300 тыс. населения, поселок или село и т.д.)
По цели посещения данного места (туризм, отдых, лечение, деловая поездка, личные цели, паломничество и т.д.)
По сроку пребывания в гостинице (1 сутки, от 1 до 3 суток, более 3 суток и т.д.)
6.Статистика по доходам и расходам
Среднегодовая балансовая стоимость фондов в целом
Доходы всех гостиниц в целом
Доходы гостиниц по их типам
Расходы гостиниц по эксплуатации в целом

Расходы гостиниц по эксплуатации по их типам
Средние убытки гостиниц в целом
Средние убытки гостиниц по их типам
7. Показатели эффективности деятельности гостиниц
Показатель использования места-дней – в целом и по типам гостиниц
Показатель средней продолжительности пребывания в днях – в целом и по типам гостиниц
8. Наличие городских рекламных изданий и теле- и радиоканалов
Количество и названия специальных рекламных печатных изданий
Количество и названия электронных сайтов для рекламы гостиниц и туризма
9. Названия гостиниц и их ресторанов, происхождение имени:
История,
Литература,
Городская топонимика,
Российская топонимика
Знаменитые люди
Города и страны
Мифология
Названия цепей гостиниц
Фамилии и имена владельцев и их родственников

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Раскройте сущность мониторинга и его связь с управлением.
2. В чем особенности и предмет региональных гостиничных услуг?
3. Какова конечная цель и практические задачи мониторинга в сфере гостиничного сервиса?
4. Какие статистические показатели и технологии используются в мониторинге гостиничного сервиса?
5. Какая из двух предложенных региональных карт требует больших трудовых затрат и большего объема информации для ее заполнения?
6. Какие три задачи необходимо решить при прогнозировании развития комплекса гостиничных услуг?
7. В чем отличие программ развития туризма и гостиничного сервиса в Москве и Санкт-Петербурге?
8. Насколько научно обоснованы, по Вашему мнению, существующие стратегические планы строительства и развития гостиниц в городах и регионах России?
9. Каковы основные тенденции развития мирового туристского рынка в начале XXI в.?
10. В чем причина появления и развития мультибрендового формата в гостиничном бизнесе?
11. Охарактеризуйте основные меры, предпринимаемые в гостинице для защиты физической безопасности клиентов и персонала.
12. Какими мерами достигается соблюдение и защита коммерческой тайны в гостинице?
13. Назовите основные подходы для предотвращения гостиничных краж.
14. Какими нормативно-правовыми документами деятельность службы безопасности в гостинице?
15. Перечислите, что относится к административным и техническим мерам обеспечения безопасности.

16. Охарактеризуйте деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя.
17. В чем заключается специфика работы службы организации питания (Food and Beverage Department)?
18. В чем заключается специфика работы службы управления номерным фондом (Room division)? Какие подразделения в нее входят?
19. Охарактеризуйте состав и особенности функционирования основных служб гостиницы.
20. Как соотносятся между собой понятия «физкультурно-спортивный сервис» и «спортивно-оздоровительный сервис»?
21. Выделите существенные признаки, зафиксированные «спортивно-оздоровительный сервис».
22. Чем обусловлено появление в сфере спортивно-оздоровительного сервиса нового предложения – веллес-технологий?
23. Какие новые формы предоставления экскурсионных услуг в отелях вы можете назвать?
24. В чем особенности гостиничной анимации?
25. Какие услуги в гостинице относятся к дополнительным? Какие дополнительные услуги могут быть платными и бесплатными?

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **экзамен**, который проводится в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Знать: системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование	Этап формирования умений

		<p>потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале</p>	
		<p>Владеть: навыками формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства</p>	<p>Этап формирования навыков и получения опыта</p>
ПК-3	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в сфере профессиональной сфере	<p>Знать: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; различные формы корпоративного социального участия и виды социальной работы; законодательные формы поддержки и мотивации корпоративного участия.</p>	<p>Этап формирования знаний</p>
		<p>Уметь: применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности, использовать основные стратегические, экономические, политические механизмы, инструменты среды, благоприятной для внедрения концепция КСО корпоративного гражданства на практике.</p>	<p>Этап формирования умений</p>
		<p>Владеть: навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, навыками применения</p>	<p>Этап формирования навыков и получения опыта</p>

		полученных знаний в процессе анализа деятельности корпорации, принимая внимание уровень экономического развития законодательную среду, культурные традиции практику ведения бизнеса.	
--	--	--	--

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-1, ПК-3	Этап формирования знаний.	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p>

ПК-1, ПК-3	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
ПК-1, ПК-3	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

1. Сущность индустрии гостеприимства. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности.
2. Роль специалистов в индустрии гостеприимства.
3. Общая характеристика индустрии гостеприимства.
4. Историческое развитие индустрии гостеприимства.
5. Национальные особенности гостеприимства.
6. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства за рубежом.
7. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства в России.
8. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса.

9. Структура индустрии гостеприимства
10. Гостиничные предприятия.
11. Предприятия питания.
12. Гостиничные сети и цепи.
13. Франчайзинг в гостиничном деле.
14. Соотношение понятий «Туризм» и «Гостеприимство»
15. Значение человеческого фактора в индустрии гостеприимства
16. Особые знания и навыки, необходимые для работы в сфере гостеприимства
17. Предприятия индустрии спорта и развлечений
18. Типы гостиничных предприятий в России
19. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии.
20. Современные тенденции развития индустрии гостеприимств
21. Понятие гостиничной концепции. Характеристика основных гостиничных концепций.
22. Классификация и виды средств размещения.
23. Признаки классификации гостиниц.
24. Классификация гостиниц по уровню обслуживания в России (основные положения).
25. Внешняя и внутренняя среда предприятия.
26. Международная классификация гостиниц и номеров.
27. Классификация гостиниц и гостиничных номеров по российскому законодательству.
28. Специализированные средства размещения.
29. Альтернативные средства размещения.
30. Классификация средств размещения ВТО и РФ.
31. Таймшер.
32. Кондоминиум отеля.
33. Особенности малых гостиниц.
34. Особенности бизнес-отелей.
35. Отличительные особенности курортных гостиниц и SPA – отелей.
36. Особенности транзитных гостиниц. Роль личности в развитии гостиниц – Харвей
37. Среда гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на работу отеля.
38. Факторы внешнего окружения, влияющие на работу гостиницы.
39. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на процесс оказания гостиничных услуг.
40. Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей.
41. Основные факторы, предопределяющие выбор площадей для размещения гостиничного комплекса.
42. Дизайн гостиничного интерьера.
43. Современное состояние гостиничного дизайна в России.
44. Создание фирменного стиля гостиницы и основные требования к нему. Этапы разработки фирменного стиля.
45. Новые направления дизайна гостиничных интерьеров.
46. Типы организационных структур в индустрии гостеприимства; их преимущества и недостатки.
47. Специфика управленческой структуры гостиничного комплекса. Формы управления.
48. Основные службы гостиницы.
49. Служба бронирования и совершенствование технологии ее работы.
50. Организационные принципы службы управления номерным фондом.
51. Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием.
52. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства.
53. Коммерческая служба в системе эксплуатации гостиничных объектов.
54. Вспомогательная оперативная служба гостиничного комплекса.

55. Служба питания. Характер ресторанного сервиса.
56. Организационно-правовые действия, определяющие надежность инженерно-технической службы.
57. Экологическая направленность инженерно-технической службы.
58. Состав и особенности функционирования службы управления номерным фондом.
59. Функции подразделений службы управления номерным фондом: служба бронирования; служба приема и размещения; хозяйственная служба.
60. Служба организации питания.
61. Деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостей.
62. Система безопасности гостиницы.
63. Дополнительные услуги в структуре гостиницы.
64. Организация обслуживания бытового обслуживания и обслуживания транспортными услугами в гостинице.
65. Анимационные технологии в гостиничном сервисе.
66. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах.
67. Велнес-технологии как новое предложение в системе гостеприимства.
68. Формы экскурсионного сервиса в структуре дополнительных услуг гостиниц.
69. Гостиничный сервис в условиях глобализации.
70. Международные гостиничные цепи и группы. Гостиничные консорциумы.
71. Неординарные отели как аттрактор современного туризма.
72. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг. Прогнозирование как цель регионального мониторинга гостиничных услуг.

Аналитическое задание:

1. Какова общая схема обрядов гостеприимства? Охарактеризуйте стадии обряда перехода. Приведите примеры.
2. Какие причины влияют на формирование гостеприимства у различных народов мира?
3. В каких элементах культуры могут прослеживаться национальные особенности гостеприимства?
4. Как вы понимаете фразу, что приход гостя перестраивал обычный распорядок жизни семьи?
5. Почему совместная трапеза являлась центральным звеном ритуала традиционного гостеприимства?
6. Что было характерно для первых предприятий гостеприимства в английских колониях в Северной Америке в XVII-XVIII вв.? В чем их особенности?
7. Какие новые типы предприятий появились в США XX вв.?
8. Каковы основные тенденции развития гостиничного бизнеса после II Мировой войны?
9. Что вы можете выделить общего и особенного в биографиях выдающихся организаторов гостиничного и ресторанного дела?
10. В чем заключается вклад Элворта Статлера в развитие индустрии гостеприимства?
11. В чем заключался вклад Конрада Хилтона в развитие гостиничного дела?
12. Как бы вы охарактеризовали вклад Цезаря Ритца в развитие индустрии гостеприимства?
13. В чем заключалось новаторство Ч.К.Уилсона как отельера?
14. Какое значение имеет классификация гостиниц для деятельности гостиниц?
15. Расскажите о современных подходах к сертификации гостиниц.
16. Какие виды гостиниц и гостиничных номеров вы знаете?

17. В чем отличие российской системы классификации гостиниц от зарубежных классификаций?
18. Какие средства размещения относятся к специализированным? Приведите примеры.
19. В чем заключается специфика обслуживания туристов в ротеле?
20. В чем особенность организации обслуживания туристов в санаторно-курортных комплексах?
21. Какие средства размещения можно отнести к альтернативным средствам размещения? В чем их специфика?
22. Каким образом интерьер оказывает влияние на уровень корпоративной культуры, создание комфорта и обеспечивает оптимальные условия для обслуживания?
23. Дайте характеристику стилям дизайна и приведите примеры стилей, используемые в отелях.
24. Охарактеризуйте современное состояние гостиничного дизайна в России. Назовите примеры лучших отелей России. Какие из них входят в число лучших отелей мира?
25. Каковы особенности гостиничного интерьера в зарубежных странах? Назовите примеры лучших отелей Европы, Америки. Какие из них входят в число лучших отелей мира?
26. В чем проблемы гостиничного интерьера в России и за рубежом?
27. Охарактеризуйте связи в линейной организационной структуре.
28. Охарактеризуйте связи в функциональной организационной структуре.
29. Охарактеризуйте связи в организационной структуре мини-отеля.
30. Какие факторы определяют уровень осознания и сущности категории «качество»? Приведите примеры.
31. Приведите определение категории «качество», содержащееся в ГОСТ Р ИСО 9000:2001. В чем заключается его отличие от других определений данного понятия?
32. Какие существуют формы управления предприятиями гостеприимства? Приведите примеры и охарактеризуйте их.
33. Какие новые формы предоставления экскурсионных услуг в отелях вы можете назвать?
34. В чем заключается главный закон развития сервисной деятельности ресторанного бизнеса?
35. Какую информацию должна содержать заявка на бронирование гостиничного номера?
36. Выделите и охарактеризуйте основные виды бронирования гостиничных номеров.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Введение в индустрию гостеприимства : учебно-методическое пособие / составитель Ж. В. Григорьева. — Сочи : СГУ, 2019. — 46 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/147786>
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456699>

5.1.2. Дополнительная литература

1. 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 [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425154>
2. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая ; под ред. А.Т. Васюковой. — Москва : Дашков и К°, 2018. — 416 с. : ил. — (Учебные издания для бакалавров). — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496172>. — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-394-02181-7. — Текст : электронный.

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени	https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ

Электронная библиотека учебников	М.В. Ломоносова На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.	http://studentam.net 100% доступ
Cyberleninka	Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами.	http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ
Единое окно доступа к образовательным ресурсам Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии	Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.	http://window.edu.ru/library 100% доступ http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ
Библиотека юридической литературы	Электронная библиотека открытого доступа (монографии, диссертации, книги, статьи, новости и аналитика, конспекты лекций, рефераты, учебники).	http://pravo.eup.ru/ 100% доступ

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Основы гостеприимства*» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
 - внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
 - запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
 - постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
 - узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;

3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel) и др*.

5.4.3. Информационные справочные системы

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК.	http://biblioclub.ru/ 100% доступ
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах.	http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета на 276 журналов по подписке Университета. Доступ к 5493 журналам с полным текстом в открытом доступе, из них российских журналов 5022.
3.	ЭБС издательства «Юрайт»	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://www.biblio-online.ru/ 100% доступ
4.	ЭБС издательства "ЛАНЬ"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://e.lanbook.com/ 100% доступ
5.	ЭБС "Book.ru"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://www.book.ru 100% доступ
6.	База данных EastView	Полнотекстовая база данных периодики.	http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета
7.	База данных международного индекса научного цитирования – Scopus:	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях.	http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета.
8.	Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge)	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета.	http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета.
8.	Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина	Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку,	https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета.

		а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов.	
9.	Национальная электронная библиотека	Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов.	https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета
10	Видеотека учебных фильмов «Решение»	Коллекция учебных видеофильмов	http://eduvideo.online 100% доступ

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «*Основы гостеприимства*» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «*Основы гостеприимства*» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «*Основы гостеприимства*» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «*Основы гостеприимства*» предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «*Основы гостеприимства*» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей

компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «*Основы гостеприимства*» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«28» мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ЛОГИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Проектирование логистической деятельности гостиницы» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Проектирование логистической деятельности гостиницы» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцент Крюкова Е.М.

Руководитель основной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан экономического факультета
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель
Центра научных исследований и технического
регулирувания в сфере услуг Института
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

(подпись)

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы <i>бакалавриата /магистратуры/специалитета</i>	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы <i>бакалавриата/магистратуры/специалитета</i>	5
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	8
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	8
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	9
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	10
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	11
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	14
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	15
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	43
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	43
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	45
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	47
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	47
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	53
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	53
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	53
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	54
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	56
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	56
5.6 Образовательные технологии	58
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель учебной дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний об особенностях логистики гостиничного предприятия и последующим применением в практической деятельности умений и навыков логистического подхода в гостинице.

Учебная дисциплина (модуль) направлена на получение:

Знаний: форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; элементов программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет; форм и методов оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства.

Умений: формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале; формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; разрабатывать меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства; анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства.

Навыков: осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; выбора систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализирует основные показатели деятельности предприятия.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. Сформировать теоретические основы управления ресурсами в отеле с применением логистического подхода.
2. Выявить логистические технологии, применяемые в гостинице.
3. Получить навык оптимизации ценовой и сбытовой деятельности гостиничного предприятия с помощью логистики.
4. Определить направления повышения показателей эффективности деятельности гостиничного предприятия с помощью элементов логистики.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Проектирование логистической деятельности гостиницы» реализуется в части, профессиональных дисциплин гостиничного дела учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Проектирование логистической деятельности гостиницы» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Клиентский сервис» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия.
- Инновации в индустрии гостеприимства.
- Преддипломная практика.

- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-6, ПК-7 в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Управление	ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства</p>
Управление	ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	<p>ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и</p>

			определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
Проектная деятельность	ПК-4	ПК-4. Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	ПК- 4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности
			ПК- 4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности
Управление	ПК-6	ПК-6. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений	ПК-6.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства , их структурных подразделений.
			ПК-6.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства
			ПК-6.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.
Технологии	ПК-7	ПК-7. Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	ПК-7.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.
			ПК-7.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.

			ПК-7.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства
--	--	--	--

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 6 и 7 семестрах, составляет 10 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрены 2 экзамена.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		6	7		
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	180	90	90		
Учебные занятия лекционного типа	20	10	10		
Практические занятия	80	40	40		
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	80	40	40		
Самостоятельная работа обучающихся, всего	108	54	54		
Контроль промежуточной аттестации (час)	72	36	36		
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	360	180	180		

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		3курс/осенняя сессия	3 курс/весенняя сессия	4 курс/осенняя сессия
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	80	32	24	24
Учебные занятия лекционного типа	12	6	4	2
Практические занятия	28	10	8	10
Лабораторные занятия				
Контактная работа в ЭИОС	40	16	12	12
Самостоятельная работа обучающихся, всего	262	112	75	75
Контроль промежуточной аттестации (час)	18		9	9
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	360	144	108	108

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1. Семестр 6							
Раздел 1. Концептуальные основы логистики	28	10	18	2	8		8
Раздел 2. Логистические операции и системы	28	10	18	2	8		8
Раздел 3. Закупочная логистика гостиничного предприятия	28	10	18	2	8		8
Раздел 4. Сбытовая логистика гостиничного предприятия	30	12	18	2	8		8
Раздел 5. Транспортная логистика гостиничного предприятия	30	12	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)	36						
Общий объем, часов	180	54	90	10	40		40
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Модуль 2. Семестр 7							
Раздел 6. Складская логистика гостиничного предприятия	28	10	18	2	8		8
Раздел 7. Информационная логистика гостиничного предприятия	28	10	18	2	8		8
Раздел 8. Логистический сервис в гостинице	28	10	18	2	8		8
Раздел 9. Основы организации работы предприятий питания	30	12	18	2	8		8
Раздел 10. Логистика предприятий питания	30	12	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)	36						

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Общий объем, часов	180	54	90	10	40		40
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	360	108	180	20	80		80

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1. Курс 3							
Раздел 1. Концептуальные основы логистики	34	26	8	2	2		4
Раздел 2. Логистические операции и системы	34	26	8	2	2		4
Раздел 3. Закупочная логистика гостиничного предприятия	34	26	8	2	2		4
Раздел 4. Сбытовая логистика гостиничного предприятия	34	26	8	2	2		4
Раздел 5. Транспортная логистика гостиничного предприятия	35	27	8	2	2		4
Раздел 6. Складская логистика гостиничного предприятия	36	28	8		4		4
Раздел 7. Информационная логистика гостиничного предприятия	36	28	8		4		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	9						

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Общий объем, часов	252	187	56	10	18		28
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Модуль 2. Курс 4							
Раздел 8. Логистический сервис в гостинице	33	25	8	2	2		4
Раздел 9. Основы организации работы предприятий питания	33	25	8		4		4
Раздел 10. Логистика предприятий питания	33	25	8		4		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	9						
Общий объем, часов	108	75	24	2	10		12
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	360	262	80	12	28		40

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся				
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час
Модуль 1, семестр 6						

Раздел 1. Концептуальные основы логистики	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Логистические операции и системы	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
Раздел 3. Закупочная логистика гостиничного предприятия	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
Раздел 4. Сбытовая логистика гостиничного предприятия	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
Раздел 5. Транспортная логистика гостиничного предприятия	10	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю, часов	54	24		15		15	
Раздел 6. Складская логистика гостиничного предприятия	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
Раздел 7. Информационная логистика гостиничного предприятия	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
Раздел 8. Логистический сервис в гостинице	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
Раздел 9. Основы организации работы	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование

предприятий питания							
Раздел 10. Логистика предприятий питания	10	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю, часов	54	24		15		15	
Общий объем по дисциплине, часов	108	48		30		30	

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1., курс 3							
Раздел 1. Концептуальные основы логистики	26	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Логистические операции и системы	26	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 3. Закупочная логистика гостиничного предприятия	26	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 4. Сбытовая логистика гостиничного предприятия	26	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование

Раздел 5. Транспортная логистика гостиничного предприятия	27	17	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 6. Складская логистика гостиничного предприятия	28	18	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 7. Информационная логистика гостиничного предприятия	28	18	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю, часов	187	117		35		35	
Модуль 2., курс 4							
Раздел 8. Логистический сервис в гостинице	25	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 9. Основы организации работы предприятий питания	25	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 10. Логистика предприятий питания	25	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю, часов	75	45		15		15	
Общий объем по дисциплине, часов	262	162		50		50	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

МОДУЛЬ 1.

РАЗДЕЛ 1. Концептуальные основы логистики

Цель: овладение студентами знаний в области истории и сущности логистики, изучение основных понятий в логистике, включая логистические операции и системы

Перечень изучаемых элементов содержания

Объект изучения логистики. Сущность логистики. Основные исторические этапы в логистике. Различные подходы к определению понятия «логистика». Концепция логистики. Правила логистики. Логистические функции. Потоки в логистике. Принципы в логистике. Влияние логистики на создание конкурентных преимуществ компании

Вопросы для самоподготовки:

1. Чем занимается логистика?
2. Каковы основные исторические этапы в логистике?
3. Приведите несколько определений логистики, исходя из анализа литературы.
4. Каковы задачи логистики?
5. Каков экономический эффект от применения логистики?
6. Назовите основные моменты концепции логистики.
7. Каково место и понятие материального потока в логистике?
8. Как классифицируются материальные потоки, и какие виды материальных потоков вы знаете?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 1:

1. Объект изучения логистики.
2. Сущность логистики.
3. Основные исторические этапы в логистике.
4. Различные подходы к определению понятия «логистика».
5. Концепция логистики.
6. Правила логистики.
7. Логистические функции.
8. Потоки в логистике.
9. Принципы в логистике.
10. Влияние логистики на создание конкурентных преимуществ компании.
11. Понятие и виды логистических операций.
12. Логистическая система: понятие, виды, свойства, структура и основные требования к формированию.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля –

компьютерное тестирование.

1. 1. Объектом изучения учебной дисциплины логистика являются:
 - а) материальные потоки;
 - б) информационные потоки;
 - в) материальные и информационные потоки;
 - г) финансовые потоки;
 - д) материальные, а также связанные с ними информационные и финансовые потоки;
 - е) нет правильных ответов.
2. Термин «логистика» произошел от греческого «logistike», что значит...
 - а) размышлять, вычислять;
 - б) перевозить, складировать;

- в) строить цепочку рассуждений;
- г) точность, умелость;
- д) обеспечивать войска продовольствием;
- е) нет правильных ответов.

3. Третий исторический этап развития логистики с 1980 по 1990-е годы характеризуется стремительным развитием современных маркетинговой и ... логистической концепции в индустриальных странах запада. (вставьте пропущенное слово).

- а) глобальной;
- б) интегральной;
- в) качественной;
- г) многоцелевой;
- д) все ответы верны;
- е) нет правильных ответов.

4. Что из ниже перечисленного *не* является одним из вариантов определения логистики:

- а) совокупность различных видов деятельности с целью получения необходимого количества груза в нужном месте в нужное время с минимальными затратами;
- б) интеграция перевозочного и производственного процесса;
- в) процесс планирования затрат по перемещению и хранению грузов от производства до потребления;
- г) форма управления физическим распределением продукта;
- д) эффективное движение готовой продукции от места производства до места потребления;
- е) нет правильных ответов.

5. К задачам логистики относят:

- а) прогноз спроса и на его основе планирование запасов;
- б) определение необходимой мощности производства и транспорта;
- в) разработка научных принципов распределения готовой продукции;
- г) верны варианты а) и б);
- д) верны варианты а), б) и в);
- е) все варианты неверны.

6. Проведенные в Великобритании исследования показали, что в стоимости продукта, попавшего к конечному потребителю, более ... составляют расходы, связанные с хранением, транспортировкой, упаковкой и другими операциями, обеспечивающими продвижение материального потока (вставьте пропущенное значение).

- а) 20%;
- б) 70%;
- в) 40%;
- г) 60%
- д) 50%;
- е) 30%.

РАЗДЕЛ 2. Логистические операции и системы

Цель: формирование у студентов логистического подхода в сфере гостеприимства, формирование у студентов готовности к постоянному поиску путей по снижению затрат.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие и виды логистических операций. Логистическая система: понятие, виды, свойства, структура и основные требования к формированию. Особенности логистики гостиничного предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Каковы основные виды логистических операций?
2. Приведите примеры логистической операции исходя из ее определения.
3. Каковы основные виды логистических систем?
4. В чем особенности формирования логистических систем?
5. Назовите традиционные и специфические методы логистики?
6. В чем заключается системный подход в логистике?
7. Что собой представляют основополагающие принципы логистики?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 2:

1. Особенности логистики гостиничного предприятия.
2. Концептуально-методологические основы логистики
3. Логистическая инфраструктура
4. Логистика в жизненном цикле продукта
5. Глобальная логистика
6. Интегрированная цепь в логистике
7. Прогнозирование в логистике
8. Причины применения логистики в гостинице
9. Пути оптимизации работы отеля с помощью логистического подхода
10. Логистические операции в гостинице
11. Концепция логистики и ее особенности в отеле
12. Логистика и ревенью менеджмент в отеле
13. Логистика и программы лояльности в гостинице.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Что из приведенного ниже **не** относится к шести правилам логистики:
 - а) груз – нужный груз;
 - б) персонал – необходимый персонал;
 - в) количество – в нужном количестве;
 - г) время – в нужное время;
 - д) место – в нужное место;
 - е) затраты – с минимальными затратами.
2. К основным положениям концепции логистики **не** относят:
 - а) реализация принципа системного подхода;
 - б) учет логистических издержек на протяжении всей логистической цепи;
 - в) гуманизация технологических процессов и создание современных условий труда;
 - г) децентрализация деятельности предприятия;

- д) развитие услуг сервиса на современном этапе;
- е) способность логистических систем к адаптации в условиях неопределенности окружающей среды.

3. Участниками процесса управления материальными потоками в экономике являются:

- а) предприятия-изготовители;
- б) коммерческо-посреднические организации;
- в) транспортные предприятия;
- г) предприятия оптовой торговли;
- д) все ответы верны;
- е) верны варианты а) и б).

4. Под материальным потоком понимаются ..., рассматриваемые (-ое, ая) в процессе приложения к ним различных логистических операций, а также информационных и сопутствующих им финансовых потоков. (вставьте пропущенное слово или фразу).

- а) грузы, детали, товарно-материальные ценности;
- б) незавершенное производство;
- в) сырье, материалы, комплектующие;
- г) готовая продукция;
- д) верны только ответы в) и г);
- е) нет правильных ответов.

5. Существуют следующие признаки классификации материальных потоков:

- а) натурально-вещественный состав потока;
- б) способ затаривания;
- в) по отношению к логистической системе;
- г) по виду упаковки;
- д) верны варианты а), б) и в);
- е) все ответы верны.

6. Логистические операции – это совокупность действий, направленных на ... материального и/или информационного потока. (вставьте пропущенное слово).

- а) преобразование;
- б) создание;
- в) улучшение;
- г) перемещение;
- д) все ответы верны;
- е) нет правильных ответов.

7. К классификационным признакам логистических операций относятся:

- а) переход права собственности;
- б) изменение потребительских свойств;
- в) источник информации;
- г) природа потока;
- д) верны варианты а), б), в);
- е) верны варианты а), б), г).

8. Что из ниже перечисленного относится к свойствам логистических систем:

- а) органические связи;
- б) гибкость;
- в) интегративные свойства;
- г) верны ответы а) и б);

д) верны ответы а) и в);

е) верны ответы б) и в).

9. Формой связи в макрологистических системах является...

а) внутрипроизводственные отношения;

б) выполнение шести правил логистики;

в) договор;

г) организационное построение предприятия;

д) верны ответы а) и г);

е) нет правильных ответов.

10. Макрологистическая система представляет собой определенную ... экономики региона, страны или группы стран. (вставьте пропущенное слово).

а) направленность;

б) взаимосвязь;

в) технологическую сопряженность;

г) инфраструктуру;

д) систему перевозок;

е) нет правильных ответов.

11. Эшелонированные логистические системы характеризуются следующей характеристикой.

а) материальный поток проходит непосредственно от производителя к потребителю, минуя посредников;

б) на пути материального потока есть хотя бы один посредник;

в) материальный поток проходит как напрямую к потребителю, так и через посредников;

г) материальный поток движется только от посредника к посреднику;

д) нет правильных ответов;

е) эшелонированных логистических систем не существует.

12. К специфическим методам логистики **не** относится

а) системный подход;

б) кибернетический подход;

в) прогностический подход;

г) метод исследования операций;

д) моделирование;

е) нет правильных ответов.

13. Экспертные системы в логистике – это ..., помогающие специалистам принять решения, связанные с управлением материальными потоками. (вставьте пропущенную группу слов).

а) группа экспертов;

б) специальные компьютерные программы;

в) группа экспертов или специальные компьютерные программы;

г) логистические менеджеры;

д) все ответы верны;

е) нет правильных ответов.

14. К принципам системного подхода в логистике относится:

а) принцип последовательного продвижения по этапам создания системы;

б) принцип согласования информационных, ресурсных и других характеристик проектируемых систем;

в) принцип отсутствия конфликтов между целями отдельных подсистем и целями всей системы;

г) принцип приоритетности интересов каждой из подсистем над интересами всей системы;

д) все варианты верны;

е) верны варианты а), б) и в).

15. К основополагающим принципам логистики **не** относят

а) практичность;

б) системность;

в) конкретность;

г) научность;

д) конструктивность;

е) нет правильных ответов.

16. Диспетчеризация потока, непрерывное отслеживание перемещения и изменения каждого объекта потока и оперативная корректировка его движения относится к следующему принципу логистики:

а) практичность;

б) системность;

в) конкретность;

г) научность;

д) конструктивность;

е) нет правильных ответов.

РАЗДЕЛ 3. Закупочная логистика гостиничного предприятия

Цель: овладение студентами знаний в области функциональных областей логистики и в частности закупочной логистики, формирование у студентов знаний и умений в области снабжения и работы с поставщиками, формирование у студентов готовности к самообразованию в области снижения затрат на закупочную деятельность отеля.

Перечень изучаемых элементов содержания

Функциональные области логистики. Цель закупочной логистики. Понятие и задачи службы снабжения. Основные понятия в снабжении: политика, функции, принципы, требования к системе снабжения. Критерии выбора поставщика. Планирование закупок продукции. Особенности закупочной деятельности гостиничного предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. В чем заключается научность логистики?
2. Что такое конкретность логистики?
3. В чем состоит конструктивность логистики?
4. В чем проявляется системность логистики?
5. Назовите пять основных и три дополнительных областей логистики.
6. Дайте определение представленным функциональным областям логистики.
7. Приведите понятие и уровни службы снабжения.

8. Какова роль службы снабжения в закупочной логистике?
9. Каковы основные и неосновные критерии выбора поставщика?
10. Как осуществляется работа с информацией при выборе поставщиков?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Перечень тем рефератов к разделу 3:

1. Функциональные области логистики.
2. Цель закупочной логистики.
3. Понятие и задачи службы снабжения.
4. Основные понятия в снабжении: политика, функции, принципы, требования к системе снабжения.
5. Критерии выбора поставщика.
6. Планирование закупок продукции.
7. Особенности закупочной деятельности гостиничного предприятия.
8. Логистика снабжения, ее место в логистической системе
9. Механизм функционирования логистики снабжения
10. Сущность и задачи закупочной логистики. Задача «сделать или купить»
11. Экономическая эффективность применения материально-технического обеспечения.
12. Основные пути снижения издержек в процессе закупки товаров производственного и потребительского назначения.
13. Дать определение материально-технических ресурсов (МТР). Задача выбора поставщика.
14. Определить пути повышения эффективности системы закупок материально-технических ресурсов
15. Особенности подбора сотрудников в службу снабжения отеля
16. Критерии оценки эффективности работы службы снабжения
17. Какие существуют методы оценки эффективности материальных ресурсов. Охарактеризовать их.
18. Дать определение закупочной логистики, ее сущность и задачи. Дать определение материально-технического обеспечения (МТО) предприятия.
19. Указать направления совершенствования управлением МТО предприятия.
20. Дать понятие материального запаса, назвать причины их создания.
21. Указать направления совершенствования планирования материально-технического обеспечения предприятия.
22. Основные пути совершенствования работы службы снабжения отеля.
23. Планирование закупок в отеле.
24. Применение информационных систем в закупочной деятельности отеля.
25. Основные направления контроля над закупочной деятельностью в отеле.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Закупочная логистика – это управление ...
 - а) материальным потоком на стадии производственного звена;
 - б) материальным потоком в процессе обеспечения предприятия материальными ресурсами;
 - в) материальным потоком на транспортных узлах;

- г) информационными потоками на всем пути прохождения материального потока;
 - д) распределением материального потока между оптовыми покупателями;
 - е) нет правильных ответов.
2. В задачи службы снабжения **не** входит:
- а) выдерживание обоснованных сроков закупки сырья и комплектующих изделий;
 - б) обеспечение точного соответствия между количеством поставок и потребностями в них;
 - в) обеспечение связей с посредниками в области доставки готовой продукции;
 - г) соблюдение требований производства по качеству сырья и комплектующих изделий;
 - д) все ответы верны;
 - е) нет правильных ответов.
3. На скольких уровнях рассматривается служба снабжения на предприятии
- а) на одном (уровне предприятия);
 - б) на двух;
 - в) на трех;
 - г) на четырех;
 - д) зависит от службы снабжения;
 - е) нет правильных ответов.
4. К **основным** критериям выбора поставщика относят следующие...
- а) кредитоспособность и финансовое положение поставщика и качество обслуживания;
 - б) кредитоспособность и финансовое положение поставщика и стоимость приобретения товаров и услуг;
 - в) качество обслуживания и стоимость приобретения товаров и услуг;
 - г) удаленность поставщика от потребителя и стоимость приобретения товаров и услуг;
 - д) удаленность поставщика от потребителя и качество обслуживания;
 - е) удаленность поставщика от потребителя и кредитоспособность и финансовое положение поставщика.
5. Стоимость приобретения товаров и услуг **не** включает в себя
- а) надежность обслуживания;
 - б) цена продукции;
 - в) изменение имиджа организации;
 - г) перспективы роста и развития производства;
 - д) гарантированность обслуживания;
 - е) верны варианты а) и д).
6. При отборе источников информации при выборе поставщика следует руководствоваться следующим (-и) правилом (правилами)
- а) нельзя ограничиваться одним источником информации;
 - б) как минимум один из используемых источников должен быть независимым;
 - в) источник информации должен быть компетентным;
 - г) верны варианты а) и б);
 - д) верны варианты а) и в);
 - е) нет правильных вариантов.
7. Виды деятельности в логистике с точки зрения западного подхода – это...
- а) формирование логистической инфраструктуры; информационный обмен; транспортировка; управление запасами; складское хозяйство, грузопереработка и упаковка;

- б) закупочная логистика, производственная логистика, сбытовая логистика, транспортная логистика, информационная логистика;
- в) склады в логистике, запасы в логистике, логистический сервис;
- г) глобальная логистика; финансовая логистика; таможенная логистика; риск, надежность и страхование в логистике;
- д) логистическое проектирование, логистическое программирование, ресурсы в логистике, логистическое администрирование;
- е) нет правильных ответов.
8. Отдельные функции, такие как ... осуществляется в рамках логистической инфраструктуры. (вставьте пропущенное слово или слова).
- а) обработка заказов клиентов;
- б) управление запасами;
- в) грузопереработка;
- г) верны ответы а) и б);
- д) верны варианты б) и в);
- е) верны варианты а), б) и в).
9. Одной из проблем на пути внедрения поставок по системе «точно в срок» являются высокие требования потребителя к качеству продукции, что приводит к увеличению затрат поставщика. Способом решения этой проблемы является ...
- а) поиск близко расположенных поставщиков
- б) централизованная доставка силами и средствами поставщика
- в) организация безбумажного информационного обмена
- г) тесная взаимосвязь персонала, ответственного за качество у продавца и у потребителя
- д) обеспечение возможности частых поставок малыми партиями
- е) минимально возможное количество поставщиков
10. Одной из проблем на пути внедрения поставок по системе «точно в срок» является удаленность поставщиков, что может сделать частые поставки небольших партий экономически невыгодными. Способом решения этой проблемы является...
- а) концентрация отдаленных поставщиков
- б) составление и четкое соблюдение расписаний прибытия грузов
- в) использование постоянных проверенных перевозчиков
- г) организация безбумажного информационного обмена
- д) пролонгация договорных отношений с проверенными поставщиками
- е) минимально возможное количество поставщиков
11. Одной из проблем на пути внедрения поставок по системе «точно в срок» является сокращение степени диверсификации, что создает для поставщика проблему, обусловленную возрастанием коммерческого риска от ориентации на одного контрагента. Способом решения этой проблемы является...
- а) концентрация отдаленных поставщиков
- б) поддержка бизнеса поставщика за счет долгосрочного планирования и гарантированности закупок
- в) составление и четкое соблюдение расписания прибытия грузов
- г) использование постоянных проверенных перевозчиков
- д) организация безбумажного информационного обмена
- е) пролонгация договорных отношений с проверенными поставщиками

РАЗДЕЛ 4. Сбытовая логистика гостиничного предприятия

Цель: овладение студентами знаний в области сбытовой логистики, в том числе работы с посредниками, формирование у студентов знаний и умений по оптимизации деятельности отеля на стадии сбыта, формирование у студентов готовности к постоянной гибкости и анализу рынка для снижения затрат отеля.

Перечень изучаемых элементов содержания

Специфика и принципы сбытовой логистики. Задачи сбытовой логистики на микро- и макроуровне. Канала распределения. Функции посредников. Концепция сбыта. Программа сбыта. Формы сбыта продукции и способы его стимулирования. Классификация торговых предприятий. Взаимосвязь логистики и маркетинга. Особенности сбытовой логистики гостиничного предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Каковы два основополагающих принципа в целостной стратегии распределительной логистики?
2. Каковы задачи сбытовой логистики на макроуровне?
3. Назовите основные задачи сбытовой логистики на микроуровне?
4. что такое канал распределения?
5. Каковы основные функции посредников?
6. Назовите основные виды посредников, и как они классифицируются?
7. Каковы точки соприкосновения 4 P маркетинга и 7 R логистики?
8. В чем принцип работы с посредниками, исходя из «тянущего» и «толкающего» принципов?
9. Каковы особенности сбытовой логистики в гостинице?
10. Каковы основные каналы сбыта гостиничного предприятия?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 4:

1. Специфика и принципы сбытовой логистики.
2. Задачи сбытовой логистики на микро- и макроуровне.
3. Канала распределения.
4. Функции посредников.
5. Концепция сбыта.
6. Программа сбыта.
7. Формы сбыта продукции и способы его стимулирования.
8. Классификация торговых предприятий.
9. Взаимосвязь логистики и маркетинга.
10. Особенности сбытовой логистики гостиничного предприятия
11. Предмет, цель, объект изучения и понятийно-терминологический аппарат сбытовой логистики.

12. Распределительные каналы: понятие, основные характеристики и виды
13. Взаимосвязь и разграничение компетенций маркетинга и сбытовой логистики.
14. Комплексная методика создания логистической сбытовой цепи.
15. Дать определение сбытовой (распределительной) логистики, определить ее задачи.
16. Охарактеризовать направления совершенствования управления сбытовой деятельностью.
17. Определить понятие гостиничной услуги. Привести их примеры.
18. Охарактеризовать экономические методы управления сбытовой деятельностью при реализации гостиничных услуг.
19. Дать определение логистических каналов и логистических цепей. Привести их примеры в гостинице
20. Охарактеризовать методы оценки эффективности сбытовой деятельности на предприятиях и в организациях. Привести пример применения одного из методов в работе отеля.
21. Задача оптимизации расположения распределительного центра на обслуживаемой территории.
22. Специфика работы с корпоративным каналом сбыта в отеле.
23. Специфика работы с агентским каналом сбыта в отеле.
24. Специфика и пути оптимизации сбытовой деятельности при работе с ОТА.
25. Причины и направления применения логистики в сбытовой деятельности отеля.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Какое количество основополагающих принципов выделяют в сбытовой (распределительной) логистике?
 - а) один;
 - б) два;
 - в) три;
 - г) четыре;
 - д) пять;
 - е) нет правильных ответов.
2. Для успешного продвижения товара на рынок необходимо...
 - а) провести планирование объема номенклатуры товаров;
 - б) провести проверку планирования путем моделирования сбытовой деятельности фирмы;
 - в) принять план действий по сбыту;
 - г) верны варианты а) и б);
 - д) верны варианты б) и в);
 - е) верны варианты а), б) и в).
3. К задачам сбытовой логистики по управлению материальными потоками на участке поставщик-потребитель на макроуровне относятся
 - а) организация получения и обработки заказа;
 - б) выбор тары и упаковки;
 - в) организация доставки и контроль за транспортировкой;
 - г) выбор схемы распределения материального потока;

- д) организация послереализационного обслуживания;
 - е) нет правильных ответов.
4. К задачам сбытовой логистики по управлению материальными потоками на участке поставщик-потребитель на микроуровне относятся
- а) определение оптимального месторасположения распределительного центра на обслуживаемой территории;
 - б) обеспечение технико-технологической сопряженности участников логистического процесса;
 - в) определение оптимального количества распределительных центров (складов) на обслуживаемой территории;
 - г) выбор схемы распределения материального потока;
 - д) все варианты верны;
 - е) нет правильных ответов.
5. Канал распределения – это совокупность организаций или отдельных лиц, которые принимают на себя или помогают другому лицу...
- а) передать право собственности на конкретный товар или услугу на пути от производителя к потребителю;
 - б) распределить товар или услугу на пути от производителя к потребителю;
 - в) передать конкретный товар или услугу от производителя к потребителю;
 - г) произвести товар или услугу для его/ее последующей продажи;
 - д) закупить сырье, комплектующие и материалы для производства товара;
 - е) нет правильных ответов.
6. К функциям посредников **не** относится...
- а) сбор информации, необходимой для распределения продукции и услуг;
 - б) стимулирование сбыта путем распространения информации о товаре;
 - в) установление контактов с потенциальными покупателями;
 - г) организация транспортировки и складирования;
 - д) все ответы верны;
 - е) нет правильных ответов.
7. Структура канала – это...
- а) посредник, который выполняет работу по приближению товара и права собственности на него конечному потребителю;
 - б) количество уровней канала;
 - в) конкретный состав членов канала;
 - г) это совокупность организаций или отдельных лиц, которые принимают на себя или помогают другому лицу передать право собственности на конкретный товар или услугу на пути от производителя к потребителю;
 - д) верны варианты б) и в);
 - е) нет правильных ответов.
8. Взаимосвязь логистики и маркетинга – это взаимодействие 4-х Р маркетинга и ... Р логистики (вставьте пропущенное число)
- а) 5;
 - б) 6;
 - в) 7;
 - г) 8;
 - д) 4;

е) нет правильных ответов.

9. Взаимосвязь логистики и маркетинга по фактору «цена» является...

а) упаковка товара;

б) ассортимент продукции;

в) выбор между «толкающей» и «тянущей» стратегией;

г) верны варианты а) и б);

г) верны варианты а) и в);

д) верны варианты б) и в);

е) нет правильных ответов.

10. Маркетинговая стратегия «вытягивания» товара через канал распределения обычно связана с ...

а) широкомасштабной рекламной кампанией в СМИ, которую осуществляет фирма-производитель;

б) кооперацией производителя готовой продукции с оптовыми и розничными торговыми посредниками;

в) заменой одной комплексной логистической функции на другую (например, складирование на транспортировку);

г) выбором точек сбыта основного объема готовой продукции;

д) верны варианты б) и в);

е) верны варианты б) и г).

11. Взаимодействие логистики и маркетинга по параметру «место» представляет собой проблему ...

а) широкомасштабной рекламной кампанией в СМИ, которую осуществляет фирма-производитель;

б) кооперацией производителя готовой продукции с оптовыми и розничными торговыми посредниками;

в) заменой одной комплексной логистической функции на другую (например, складирование на транспортировку);

г) выбором точек сбыта основного объема готовой продукции;

д) верны варианты а) и б);

е) верны варианты б) и в).

РАЗДЕЛ 5. Транспортная логистика гостиничного предприятия

Цель: овладение студентами знаний в области транспортной логистики, в частности способов оптимизации доставки продукции исходя из выбора транспорта и перевозчика, формирование у студентов знаний и умений по снижению затрат на транспорт в гостинице, формирование у студентов готовности к самообразованию в области оптимизации видов транспорта и доставки продукции.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие и специфика транспортной логистики. Перевозчик и экспедитор в транспортной логистике. Транспортное предприятие. Международная перевозка. Виды транспорта. Плюсы и минусы автомобильного, железнодорожного, водного (морского и речного) и воздушного транспорта. Технично-эксплуатационные показатели транспортировки. Виды маршрутов движения. Транспортная документация: накладная, путевой лист и пр. Особенности транспортной логистики гостиничного предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Дайте определение понятиям экспедитор, транспортное предприятие, перевозчик.
2. На какие группы изначально делится транспорт в логистике?
3. Каковы достоинства и недостатки автомобильного, железнодорожного, воздушного, водного и трубопроводного транспорта в логистике?
4. Каковы основные факторы, влияющие на выбор транспорта?
5. Как можно организовать транспортировку?
6. Взаимосвязь скорости и издержек при транспортировке.
7. Что необходимо учитывать в транспортировке при формировании логистической инфраструктуры?
8. Каковы особенности транспортной логистики в отеле?
9. Каковы пути совершенствования транспортной логистики в гостинице?
10. Какие виды транспорта преимущественно используются гостиничным предприятием и почему?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 5:

1. Понятие и специфика транспортной логистики.
2. Перевозчик и экспедитор в транспортной логистике.
3. Транспортное предприятие.
4. Международная перевозка. Виды транспорта.
5. Плюсы и минусы автомобильного, железнодорожного, водного (морского и речного) и воздушного транспорта.
6. Техничко-эксплуатационные показатели транспортировки.
7. Виды маршрутов движения.
8. Транспортная документация: накладная, путевой лист и пр.
9. Особенности транспортной логистики гостиничного предприятия.
10. Управление транспортировкой и транспортная инфраструктура
11. Сущность и задачи транспортной логистики. Экспертные системы в логистике.
12. Характеристики магистральных видов транспорта общего пользования.
13. Дать определение транспортного потока. Определение и основные принципы системного подхода.
14. Указать направления совершенствования управления транспортными потоками (по видам транспорта).
15. Транспортные тарифы и правила их применения.
16. Охарактеризовать пути повышения эффективности работы транспортных предприятий и организаций.
17. Выбор вида транспортного средства. Критерии качества логистического обслуживания.
18. Принципы и методы выбора видов транспорта потребителями транспортных услуг.
19. Направления повышения эффективности и конкурентоспособности различных видов транспорта.
20. Какие существуют виды транспорта? Существующие тарифы для различных видов транспорта.
21. Виды транспорта и способы доставки продукции в курортные отели.

22. Виды транспорта и способы доставки продукции в конгресс отели.
 23. Пути оптимизации транспортной логистики в гостинице.
 24. Особенности транспортной логистики транснациональных гостиничных цепей.
 25. Собственный или арендованный транспорт для доставки продукции в отель.
- Критерии выбора.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля –
компьютерное тестирование.

1. Перевозчик – это...

а) юридическое лицо, осуществляющее профессиональную деятельность перевозчика грузов и имеющее лицензию на выполнение транспортных операций, выданную компетентными органами в стране регистрации;

б) оператор смешанной перевозки, который принимает на себя ответственность за выполнение договора смешанной перевозки в роли перевозчика;

в) физическое или юридическое лицо, реально выполняющее перевозки грузов собственным транспортом или любое лицо, принимающее на себя такую же ответственность;

г) физическое или юридическое лицо, осуществляющее деятельность по транспортировке грузов как внутри страны, так и за ее пределами по поручению других физических или юридических лиц от своего имени и выполняющее все необходимые вспомогательные операции;

д) верны варианты б) и г);

е) нет правильных ответов.

2. Экспедитор – это...

а) юридическое лицо, осуществляющее профессиональную деятельность перевозчика грузов и имеющее лицензию на выполнение транспортных операций, выданную компетентными органами в стране регистрации;

б) оператор смешанной перевозки, который принимает на себя ответственность за выполнение договора смешанной перевозки в роли перевозчика;

в) физическое или юридическое лицо, реально выполняющее перевозки грузов собственным транспортом или любое лицо, принимающее на себя такую же ответственность;

г) физическое или юридическое лицо, осуществляющее деятельность по транспортировке грузов как внутри страны, так и за ее пределами по поручению других физических или юридических лиц от своего имени и выполняющее все необходимые вспомогательные операции;

д) верны варианты б) и г);

е) нет правильных ответов.

3. К функциям экспедирования относят

а) выбор перевозчика;

б) отслеживание поставок;

в) аудит и визирование оплаты тарифов на перевозку;

г) оценка деятельности перевозчика;

д) все варианты верны;

е) нет правильных ответов.

4. К транспорту не общего пользования относят

- а) автомобильный транспорт;
 - б) трубопроводный транспорт;
 - в) внутрипроизводственный транспорт;
 - г) воздушный транспорт;
 - д) верны варианты а) и г);
 - е) нет правильных ответов.
5. К недостаткам автомобильного транспорта относится...
- а) жесткие требования к упаковке и креплению грузов;
 - б) высокие грузовые тарифы;
 - в) зависимость от метеоусловий;
 - г) срочность разгрузки;
 - д) ограничение в применении;
 - е) нет правильных ответов;
6. К достоинствам воздушного транспорта относят...
- а) высокая маневренность;
 - б) хорошую приспособленность к перевозкам различных партий грузов при любых погодных условиях;
 - в) менее жесткие требования к упаковке товара;
 - г) возможность достижения отдаленных пунктов;
 - д) низкие грузовые тарифы;
 - е) нет правильных ответов.
7. К недостаткам железнодорожного транспорта относится...
- а) жесткие требования к упаковке и креплению грузов;
 - б) высокие грузовые тарифы;
 - в) зависимость от метеоусловий;
 - г) срочность разгрузки;
 - д) ограничение в применении;
 - е) нет правильных ответов;
8. К достоинствам трубопроводного транспорта относят...
- а) высокая маневренность;
 - б) хорошую приспособленность к перевозкам различных партий грузов при любых погодных условиях;
 - в) менее жесткие требования к упаковке товара;
 - г) возможность достижения отдаленных пунктов;
 - д) низкие грузовые тарифы;
 - е) нет правильных ответов.
9. К основным факторам, влияющим на выбор вида транспорта, **не** относится...
- а) стоимость перевозки;
 - б) надежность соблюдения графика поставки;
 - в) время доставки;
 - г) страна регистрации экспедиторской компании;
 - д) способность перевозить разные грузы;
 - е) частота отправления груза.
10. Какое количество способов организации транспортировки существует?
- а) два;
 - б) три;

- в) четыре;
- г) пять;
- д) более пяти;
- е) нет правильных ответов.

11. Издержки транспортировки (транспортные расходы) складываются из затрат на перемещение грузов между географически разобщенными объектами и...

- а) расходов на управление запасами в пути и их содержание;
- б) заработную плату водителя;
- в) амортизационные отчисления на ремонт и замену транспорта;
- г) затраты на отслеживание груза в пути;
- д) верны варианты в) и г);
- е) нет правильных вариантов.

МОДУЛЬ 2 ВНУТРЕННЯЯ ЛОГИСТИКА

РАЗДЕЛ 6. Складская логистика гостиничного предприятия

Цель: овладение студентами знаний в области складской логистики, изучение особенностей складской логистики гостиницы, формирование у студентов знаний и умений по оптимизации работы склада.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие и виды запасов. Системы и методы управления запасами. Основные показатели управления запасами. Понятие и функции склада. Задачи складирования. Штриховое кодирование продукции. Требования к организации работы склада. Классификация складов. Требования к планированию складских помещений. Специфика складской логистики в гостинице.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое материальный запас?
2. Какие виды запасов в логистике существуют?
3. Каковы функции запасов?
4. Как осуществляется управление запасами?
5. Что такое склад в логистике и какие виды складов вы знаете?
6. Каковы функции складов?
7. Приведите примеры и последовательность складских операций?
8. Какова специфика работы складов в логистике при западном подходе?
9. Каковы особенности складской логистики в отеле?
10. Каковы пути оптимизации работы склада гостиничного предприятия?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 6:

1. Понятие и виды запасов.
2. Системы и методы управления запасами.
3. Основные показатели управления запасами.
4. Понятие и функции склада.

5. Задачи складирования.
6. Штриховое кодирование продукции.
7. Требования к организации работы склада.
8. Классификация складов.
9. Требования к планированию складских помещений.
10. Специфика складской логистики в гостинице.
11. Сущность и роль товарно-материальных запасов в логистике.
12. Основные модели управления запасами
13. Методические основы проектирования моделей управления запасами
14. Роль и место складирования в логистической системе
15. Проблемы эффективного функционирования логистики складирования
16. Система складирования
17. Основные критерии оценки рентабельности складирования
18. Дать определение запасов. Классификация и виды запасов.
19. Пути оптимизации величины текущих запасов материальных ресурсов гостиничного предприятия.
20. Понятие материального запаса. Причины создания запасов продукции на складе отеля.
21. Охарактеризовать методы управления запасами продукции на складе отеля.
22. Охарактеризовать экономические факторы наличия запасов материальных ресурсов на базах и складах гостиницы.
23. Охарактеризовать факторы, влияющие на определение величины запасов материально-технических ресурсов в отеле.
24. Склады, их определение и виды. Уровень логистического обслуживания.
25. Определить формы организации складского хозяйства и направления её совершенствования.
26. Охарактеризовать пути снижения издержек при осуществлении операций по складированию продукции.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля –
компьютерное тестирование.

1. Материальный запас – это ... материального потока на пути движения от первичного источника к конечному потребителю (вставьте пропущенное слово).

- а) задержка;
- б) планирование;
- в) прогнозирование;
- г) формирование;
- д) складирование;
- е) нет правильных ответов.

2. К категориям запасов в зависимости от их сырьевого предназначения **не** относят:

- а) сезонные запасы;
- б) текущие запасы;
- в) незавершенное производство;
- г) неликвидные запасы;
- д) готовая продукция;

- е) верны варианты в) и д).
3. К функциям запасов относятся:
- а) прогнозирование материального потока;
 - б) географическая специализация;
 - в) преобразование материальных потоков;
 - г) уравнивание спроса и предложения;
 - д) верны варианты б) и г);
 - е) верны варианты а) и в).
4. Толковая политика управления запасами строится на избирательном распределении ресурсов по ... признакам (вставьте пропущенное число).
- а) 2;
 - б) 3;
 - в) 4;
 - г) 5;
 - д) 6;
 - е) 7.
5. По конструкции склады различаются на следующие виды
- а) закрытые и открытые;
 - б) закрытые, полузакрытые и открытые;
 - в) открытые, полуоткрытые и закрытые;
 - г) закрытые, полузакрытые, полуоткрытые и открытые;
 - д) закрытые и полузакрытые;
 - е) открытые и полуоткрытые.
6. К складам на участке движения товаров народного потребления относят
- а) оптовые склады в местах производства или потребления;
 - б) склады сырья;
 - в) внутрипроизводственные склады;
 - г) склады готовой продукции;
 - д) верны варианты б) и в);
 - е) верны варианты в) и г).
7. К функциям складов **не** относится
- а) преобразование материальных потоков;
 - б) обеспечение логистического сервиса в системе обслуживания;
 - в) временное размещение материальных запасов;
 - г) географическая специализация;
 - д) хранение материальных запасов;
 - е) нет правильных ответов.
8. В комплексе складских операций 4-м этапом является...
- а) приемка товаров;
 - б) отборка товаров из мест хранения;
 - в) внутрискладское перемещение грузов;
 - г) комплектование и упаковка товаров;
 - д) размещение на хранение;
 - е) погрузка.
9. Постоянные издержки склада составляют 200 000 долл. в год. Каждая прошедшая через склад тонна груза для своей обработки требует 20 долл. и приносит доход в 60 долл.

Минимальный грузооборот, при котором издержки склада равны доходам (точка безубыточности склада), составляет ... т в год

- а) 2000
- б) 3000
- в) 4000
- г) 5000
- д) 6000
- е) 7000

10. Принцип пропорциональности складского процесса означает...

- а) повторяемость всего цикла и отдельных операций в равные промежутки времени
- б) подчинение всех операций технологического цикла единому расчетному ритму
- в) устранение или сокращение всякого рода перерывов в технологическом процессе
- г) одновременное выполнение отдельных операций на всех стадиях складского процесса
- д) соответствие всех звеньев складского процесса по производительности, пропускной способности или скорости
- е) все варианты неверны

11. Принцип параллельности складского процесса означает...

- а) повторяемость всего цикла и отдельных операций в равные промежутки времени
- б) подчинение всех операций технологического цикла единому расчетному ритму
- в) устранение или сокращение всякого рода перерывов в технологическом процессе
- г) одновременное выполнение отдельных операций на всех стадиях складского процесса
- д) соответствие всех звеньев складского процесса по производительности, пропускной способности или скорости
- е) варианты а) и б)

РАЗДЕЛ 7. Информационная логистика гостиничного предприятия

Цель: овладение студентами знаний в области информационной логистики, изучение основных информационных систем в гостиничном бизнесе, формирование у студентов знаний и умений по управлению информационными потоками в гостиничной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие и виды информационных потоков. Понятие и виды информационных систем. Задачи информационных систем. Основные понятия информационного обеспечения логистики. Рекомендации при внедрении информационных систем. Применение информационных технологий в логистических операциях в России. Специфика информационной логистики гостиничного предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое информационный поток?
2. Какие виды информационных потоков существуют?
3. Какова роль информации в логистике?
4. Что такое информационная система?
5. Что в себя включает функциональная и обеспечивающая подсистема?

6. Что собой представляют плановые, диспозитивные и исполнительские информационные системы?
7. Какова специфика и роль информации в логистике согласно западному подходу?
8. Какова специфика информационной логистики в отеле?
9. Каковы пути оптимизации информационной логистики гостиницы?
10. Какие подразделения гостиничного предприятия занимаются информационной логистикой?
11. Какие информационные системы используются в отеле?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 7:

1. Понятие и виды информационных потоков.
2. Понятие и виды информационных систем.
3. Задачи информационных систем.
4. Основные понятия информационного обеспечения логистики.
5. Рекомендации при внедрении информационных систем.
6. Применение информационных технологий в логистических операциях в России.
7. Специфика информационной логистики гостиничного предприятия.
8. Роль и значение информации в логистике
9. Иерархия и состав информационных решений в логистике
10. Принципы формирования логистической информации
11. Понятие, особенности и варианты взаимодействия информационных потоков в логистике
12. Классификация логистических информационных потоков
13. Методы исследования логистических информационных потоков
14. Методы проектирования логистических информационных потоков
15. Функциональность логистических информационных систем
16. Информационные технологии в логистике
17. Информационно-коммуникационные технологии в логистике
18. Дать понятие информационных сетей и информационных систем.
19. Определить пути повышения эффективности информационных сетей и систем.
20. Причины применения информационных систем в отеле.
21. Основные модули информационных систем гостиничного предприятия.
22. Взаимосвязь информационных систем в отеле и руководства сотрудников.
23. Специфика информационных потоков транснациональных гостиничных цепей.
24. Особенности информационной логистики в гостинице.
25. Основные разделы ночного аудита в отеле как применение логистического подхода в работе с информационными потоками.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Информационный поток – это совокупность циркулирующих в логистической системе, между логистической системой и внешней средой сообщений, необходимых для управления и контроля...

- а) за деятельностью предприятия;

- б) логистических операций;
- в) отдела закупок;
- г) логистических систем;
- д) логистической инфраструктуры;
- е) нет правильных ответов.

2. В логистике выделяют следующие виды информационных потоков:

- а) горизонтальные и вертикальные;
- б) входные и выходные;
- в) внешние и внутренние;
- г) верны только варианты а) и б);
- д) верны только варианты б) и в);
- е) верны варианты а), б) и в);

3. Информационный поток **не** характеризуется следующими показателями:

- а) направление движения;
- б) интенсивность;
- в) вариативность;
- г) источник возникновения;
- д) скорость передачи и приема;
- е) нет правильных ответов.

4. Наиболее часто информационные системы подразделяются на ... подсистемы (вставьте пропущенное число)

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;
- г) все варианты верны (все зависит от информационного потока);
- д) нет правильных ответов;
- е) 23.

5. Выберите верный вариант ответа

- а) информационное обеспечение является элементом функциональной подсистемы;
- б) техническое обеспечение является элементом обеспечивающей подсистемы;
- в) информационное обеспечение является элементом функциональной подсистемы;
- г) математическое обеспечение является элементом обеспечивающей подсистемы;
- д) верны варианты а) и в);
- е) верны варианты б) и г).

6. К информационным системам на макроуровне относятся

- а) плановые;
- б) диспозитивные;
- в) исполнительские;
- г) верны варианты а) и б);
- д) верны варианты а) и в);
- е) нет правильных ответов.

7. Диспозитивные информационные системы создаются на ... (продолжите фразу)

- а) административном уровне управления и служат для принятия долгосрочных решений стратегического характера;
- б) уровне управления складом или цехом и служат для обеспечения работы логистических систем;

- в) уровне административного и оперативного управления;
- г) уровне отдела закупок предприятия;
- д) уровне отдела логистики предприятия;
- е) нет правильных ответов.

8. К задачам информационных систем относят

- а) планирование производства;
- б) прогнозирование спроса;
- в) управление запасами;
- г) верны варианты а) и б);
- д) верны варианты а) и в);
- е) верны варианты б) и в).

9. От информации в области логистики более других зависят следующие компоненты

- а) прогнозирование;
- б) управление заказами;
- в) системы управления производством;
- г) верны варианты а) и б);
- д) верны варианты а) и в);
- е) верны варианты б) и в).

10. Системы управления - ... - служат примерами моделей логистического менеджмента, появление которых стало возможным благодаря современным информационным технологиям (вставьте пропущенные слова)

- а) «точно-в-срок», «быстрое реагирование»;
- б) «точно-в-срок», «непрерывное пополнение запасов»;
- в) «точно-в-срок», «быстрое реагирование», «непрерывное пополнение запасов»;
- г) «быстрое реагирование», «непрерывное пополнение запасов»;
- д) все варианты верны;
- е) нет правильных ответов.

РАЗДЕЛ 8. Логистический сервис в гостинице

Цель: овладение студентами знаний в области особенностей логистического сервиса, изучение специфики логистического сервиса гостиничного предприятия, формирование у студентов знаний и умений логистического обслуживания.

Перечень изучаемых элементов содержания

Логистический сервис: понятие и виды. Формирование системы логистического сервиса. Последовательность действий логистического сервиса. Критерии оценки качества логистического сервиса. Оценка уровня обслуживания. Поступление и обработка заказа потребителя.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какова последовательность действий логистического сервиса?
2. Каковы критерии оценки качества логистического сервиса?
3. Как формируется система логистического сервиса?
4. Что такое гибкость поставки?
5. Что такое логистический сервис, и на какие этапы он делится?
6. Какие логистические услуги предоставляет гостиница?

7. Назовите функции службы логистики в отеле?
8. Каковы функции службы логистики гостиничного предприятия?
9. Какие требования предъявляются к сотрудникам службы логистики отеля?
10. Как оценить качество логистического сервиса отеля?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 8

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 8:

1. Логистический сервис: понятие и виды.
2. Формирование системы логистического сервиса.
3. Последовательность действий логистического сервиса.
4. Критерии оценки качества логистического сервиса.
5. Оценка уровня обслуживания.
6. Поступление и обработка заказа потребителя.
7. Критерии качества логистического обслуживания. Совершенствование товаропроводящих торговых систем на базе концепции логистики.
8. Критерии оценки логистического сервиса гостиницы.
9. Влияние глобализации на логистический сервис.
10. Основные этапы создания системы логистического сервиса в отеле.
11. Особенности логистического сервиса гостиничных цепей.
12. Конкурентные преимущества логистического сервиса в отеле
13. Разработка стандартов логистических услуг для обслуживания в отеле.
14. Логистический сервис как часть системы обслуживания в отеле
15. Сегментация потребителей как часть логистического сервиса.
16. Надежность как часть логистического сервиса отеля.
17. Гибкость как часть логистического сервиса отеля.
18. Отсрочка платежа как часть логистического сервиса отеля.
19. Логистическая упаковка и ее роль в повышении качества логистического сервиса отеля.
20. Командная работа отеля как элемент повышения качества логистического сервиса отеля.
21. Роль обратной связи в повышении качества логистических услуг.
22. Логистический сервис в транспортной деятельности отеля.
23. Логистический сервис в складской деятельности отеля.
24. Логистический сервис в закупочной деятельности отеля.
25. Логистический сервис в сбытовой деятельности отеля.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. К логистическим услугам в процессе реализации товаров **не** относят
 - а) гарантийное обслуживание;
 - б) наличие товарных запасов на складе;
 - в) обеспечение надежности доставки;
 - г) подбор ассортимента, упаковка, формирование грузовых единиц;

- д) предоставление информации о предоставлении грузов;
 - е) исполнение заказа.
2. Третьим этапом в последовательности действий логистического сервиса является...
- а) сегментация потребительского рынка;
 - б) определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг;
 - в) ранжирование услуг, входящих в составленный перечень;
 - г) определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка;
 - д) оценка оказываемых услуг;
 - е) установление обратной связи с покупателями.
3. К критериям оценки качества логистических услуг относят
- а) наличие запасов на складе поставщика;
 - б) полное время от получения заказа до поставки партии товаров;
 - в) гибкость поставки;
 - г) надежность поставки;
 - д) возможность предоставления кредитов;
 - е) все варианты верны.
4. Отношение к жалобам при некомплектных поставках является составляющим следующего критерия оценки качества логистических услуг
- а) наличие запасов на складе поставщика;
 - б) полное время от получения заказа до поставки партии товаров;
 - в) гибкость поставки;
 - г) надежность поставки;
 - д) возможность предоставления кредитов;
 - е) нет правильных ответов.
5. Решения по упаковке, принимаемые с участием службы логистики: ...
- а) рисунок на упаковке
 - б) размер упаковки
 - в) прочностные характеристики материала упаковки
 - г) рекламный текст на упаковке
 - д) верны варианты а) и г)
 - е) верны варианты б) и в)
6. Служба логистики на предприятии взаимодействует ...
- а) со службой маркетинга
 - б) производственными подразделениями
 - в) с финансовой службой
 - г) все ответы верны
 - д) верны варианты а) и б)
 - е) верны варианты б) и в)
7. К прямым функциям службы логистики на предприятии относят...
- а) выбор транспорта
 - б) организацию складирования и хранения
 - в) выбор тары
 - г) управление запасами
 - д) верны варианты а), б), в), г)
 - е) верны варианты б) и г)
8. Посредника при организации сбыта целесообразно привлечь в том случае, когда...

а) потребителям в регионе требуются срочные поставки небольших партий товара
б) поставки в регион осуществляются крупными партиями
в) рынок географически разбросан
г) потребители размещены территориально компактно, т. е. сосредоточены в одном регионе

д) варианты б), г)

е) варианты а) и в)

9. К логистическим посредникам относят ...

а) рекламные агентства

б) грузовые терминалы

в) постоянно действующие аукционы

г) выставки, посвященные складам, транспорту и логистике

д) фондовые биржи

е) все варианты неверны

10. Последовательность этапов формирования системы логистического сервиса на фирме...

А: Ранжирование услуг, входящих в составленные перечни

Б: Определение стандартов для значимых услуг в разрезе отдельных сегментов рынка

В: Определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг в разрезе каждого сегмента

Г: Установление обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей

Д: Оценка оказываемых услуг, определение уровня сервиса, необходимого для обеспечения конкурентоспособности компании

Е: Сегментация рынка потребительских услуг

а) Е, В, А, Б, Г, Д;

б) Е, А, В, Б, Г, Д;

в) Е, В, А, Б, Д, Г;

г) Е, В, А, Г, Б, Д;

д) Е, Б, В, А, Д, Г;

е) Е, Г, Д, Б, А, В.

РАЗДЕЛ 9. ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ

Цель: изучить основы организации работы предприятий питания.

Перечень изучаемых элементов содержания

Классификация предприятий питания по месту нахождения, степени централизации производства, характеру обслуживаемых контингентов, признаку специализации, формам обслуживания, уровню технического оснащения и объему предоставляемых услуг, мощности и вместимости. Типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов. Научная организация труда: задачи и современные направления. Типы и характеристика предприятий питания в гостинице.

Вопросы для самоподготовки:

1. Классификация предприятий питания.

2. Типы и характеристика предприятий питания в гостинице.
3. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы.
4. Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий питания.
5. Организация складского и тарного хозяйства, транспортно-экспедиционных операций на предприятиях питания.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 9

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 9:

1. Место службы питания в структуре гостиницы.
2. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице.
3. Основные требования к персоналу.
4. Соотношение услуги размещения и услуги питания.
5. Структура службы питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.
6. Миссии и цели службы питания в гостинице.
7. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы.
8. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий.
9. Различные варианты оргструктуры службы питания.
10. Основные требования к персоналу.
11. Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания. Характеристика основных стадий технологического процесса.
12. Классификация способов и приемов кулинарной обработки продукции, краткая характеристика.
13. Основы технологии производства продукции предприятий питания.
14. Виды нормативной документации, используемой в предприятиях питания, их характеристика Содержание и особенности применения нормативных актов
15. Работа со Сборником рецептов блюд и кулинарных изделий
16. Разработка технико-технологических карт
17. Изучение классификации полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощи, характеристика основных полуфабрикатов
18. Изучение классификации супов, соусов, схемы и рецептуры основных супов и соусов холодных блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков, рецептуры

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 9 форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Подразделения, не входящие в структуру службы питания:
 - а) Банкетная служба
 - б) Кейтеринговая служба
 - в) Служба посыльных
 - г) Обслуживанием питанием в номерах
2. Услуги питания, предоставляемые в гостинице, должны отвечать требованиям:
 - а) Безопасность
 - б) Культура обслуживания

- в) Экологичность
- г) Непрерывность

РАЗДЕЛ 10. ЛОГИСТИКА ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ

Цель: изучить основы организации работы предприятий питания.

Перечень изучаемых элементов содержания

Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы. Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий питания. Организация складского и тарного хозяйства, транспортно-экспедиционных операций на предприятиях питания. Источники снабжения, организация договорных отношений, понятие товарных запасов и их оптимизация. Состав складских помещений предприятий питания. Особенности организации приемки и хранения товаров. Особенности организации работы цехов в предприятиях питания гостиницы. Требования к персоналу.

Вопросы для самоподготовки:

1. Организация работы заготовочных цехов.
2. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.
3. Организация работы доготовочных цехов.
4. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.
5. Организация работы специализированных цехов.
6. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 10

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 10:

1. Классификация предприятий питания.
2. Типы и характеристика предприятий питания в гостинице.
3. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы.
4. Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий питания.
5. Организация складского и тарного хозяйства, транспортно-экспедиционных операций на предприятиях питания.
6. Организация работы заготовочных цехов.
7. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.
8. Организация работы доготовочных цехов.
9. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.
10. Организация работы специализированных цехов.
11. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 10: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. В состав торговой группы не входят следующие помещения:
 - а) Раздаточная
 - б) Торговый зал
 - в) Моечная столовой посуды
 - г) Буфет
2. Система питания в гостинице, при которой в стоимость проживания включен два

приема пищи и безалкогольные напитки?

- а) ВВ
- б) НВ
- в) НВ+
- г) FB+

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) являются два экзамена, которые проводятся в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и	Знать: системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале	Этап формирования умений
		Владеть: навыками формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта

ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Знать: формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: организовать координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: навыками выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-4	Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	Знать: технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности	Этап формирования знаний
		Уметь: осуществлять процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности	Этап формирования умений
		Владеть: Навыками проектировать объекты профессиональной деятельности	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-6	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений	Знать: экономические понятия, методы проведения анализа, расчёт показателей экономической деятельности гостиничного предприятия	Этап формирования знаний
		Уметь: Осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; Участвовать в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: Методами оценки экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; Методами разработки управленческих решений на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их	Этап формирования навыков и получения опыта

		структурных подразделений	
ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	Знать: состав и структуру доходов и расходов гостиничного предприятия, основы ценообразования гостиничного продукта	Этап формирования знаний
		Уметь: принимать участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; проводить выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализировать основные показатели деятельности предприятия	Этап формирования умений
		Владеть: навыками разработки мер по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства, - навыками анализа системы ценообразования и тарифной политики организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-1, ПК-2, ПК_4, ПК-6, ПК-7	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять

			теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.
ПК-1, ПК-2, ПК_4, ПК-6, ПК-7	Этап формирования умений	Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений	1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов; 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.
ПК-1, ПК-2, ПК_4, ПК-6, ПК-7	Этап формирования навыков и получения опыта.	Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.	3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

Модуль 1.

1. Объект изучения логистики.
2. Сущность логистики.
3. Основные исторические этапы в логистике.
4. Различные подходы к определению понятия «логистика».
5. Концепция логистики.
6. Правила логистики.
7. Логистические функции.
8. Потоки в логистике.
9. Принципы в логистике.
10. Влияние логистики на создание конкурентных преимуществ компании.
11. Понятие и виды логистических операций.
12. Логистическая система: понятие, виды, свойства, структура и основные требования к формированию.
13. Особенности логистики гостиничного предприятия.
14. Концептуально-методологические основы логистики
15. Логистическая инфраструктура
16. Логистика в жизненном цикле продукта
17. Глобальная логистика
18. Интегрированная цепь в логистике
19. Прогнозирование в логистике
20. Причины применения логистики в гостинице
21. Пути оптимизации работы отеля с помощью логистического подхода
22. Логистические операции в гостинице
23. Концепция логистики и ее особенности в отеле
24. Логистика и ревенью менеджмент в отеле
25. Логистика и программы лояльности в гостинице.
26. Функциональные области логистики.
27. Цель закупочной логистики.
28. Понятие и задачи службы снабжения.
29. Основные понятия в снабжении: политика, функции, принципы, требования к системе снабжения.
30. Критерии выбора поставщика.
31. Планирование закупок продукции.
32. Особенности закупочной деятельности гостиничного предприятия.
33. Логистика снабжения, ее место в логистической системе
34. Механизм функционирования логистики снабжения
35. Сущность и задачи закупочной логистики. Задача «сделать или купить»

36. Экономическая эффективность применения материально-технического обеспечения.
37. Основные пути снижения издержек в процессе закупки товаров производственного и потребительского назначения.
38. Дать определение материально-технических ресурсов (МТР). Задача выбора поставщика.
39. Определить пути повышения эффективности системы закупок материально-технических ресурсов
40. Особенности подбора сотрудников в службу снабжения отеля
41. Критерии оценки эффективности работы службы снабжения
42. Какие существуют методы оценки эффективности материальных ресурсов. Охарактеризовать их.
43. Дать определение закупочной логистики, ее сущность и задачи. Дать определение материально-технического обеспечения (МТО) предприятия.
44. Указать направления совершенствования управлением МТО предприятия.
45. Дать понятие материального запаса, назвать причины их создания.
46. Указать направления совершенствования планирования материально-технического обеспечения предприятия.
47. Основные пути совершенствования работы службы снабжения отеля.
48. Планирование закупок в отеле.
49. Применение информационных систем в закупочной деятельности отеля.
50. Основные направления контроля над закупочной деятельностью в отеле.
51. Специфика и принципы сбытовой логистики.
52. Задачи сбытовой логистики на микро- и макроуровне.
53. Канала распределения.
54. Функции посредников.
55. Концепция сбыта.
56. Программа сбыта.
57. Формы сбыта продукции и способы его стимулирования.
58. Классификация торговых предприятий.
59. Взаимосвязь логистики и маркетинга.
60. Особенности сбытовой логистики гостиничного предприятия
61. Предмет, цель, объект изучения и понятийно-терминологический аппарат сбытовой логистики.
62. Распределительные каналы: понятие, основные характеристики и виды
63. Взаимосвязь и разграничение компетенций маркетинга и сбытовой логистики.
64. Комплексная методика создания логистической сбытовой цепи.
65. Дать определение сбытовой (распределительной) логистики, определить ее задачи.
66. Охарактеризовать направления совершенствования управления сбытовой деятельностью.
67. Определить понятие гостиничной услуги. Привести их примеры.
68. Охарактеризовать экономические методы управления сбытовой деятельностью при реализации гостиничных услуг.
69. Дать определение логистических каналов и логистических цепей. Привести их примеры в гостинице

70. Охарактеризовать методы оценки эффективности сбытовой деятельности на предприятиях и в организациях. Привести пример применения одного из методов в работе отеля.
71. Задача оптимизации расположения распределительного центра на обслуживаемой территории.
72. Специфика работы с корпоративным каналом сбыта в отеле.
73. Специфика работы с агентским каналом сбыта в отеле.
74. Специфика и пути оптимизации сбытовой деятельности при работе с ОТА.
75. Причины и направления применения логистики в сбытовой деятельности отеля.
76. Понятие и специфика транспортной логистики.
77. Перевозчик и экспедитор в транспортной логистике.
78. Транспортное предприятие.
79. Международная перевозка. Виды транспорта.
80. Плюсы и минусы автомобильного, железнодорожного, водного (морского и речного) и воздушного транспорта.
81. Технично-эксплуатационные показатели транспортировки.
82. Виды маршрутов движения.
83. Транспортная документация: накладная, путевой лист и пр.
84. Особенности транспортной логистики гостиничного предприятия.
85. Управление транспортировкой и транспортная инфраструктура
86. Сущность и задачи транспортной логистики. Экспертные системы в логистике.
87. Характеристики магистральных видов транспорта общего пользования.
88. Дать определение транспортного потока. Определение и основные принципы системного подхода.
89. Указать направления совершенствования управления транспортными потоками (по видам транспорта).
90. Транспортные тарифы и правила их применения.
91. Охарактеризовать пути повышения эффективности работы транспортных предприятий и организаций.
92. Выбор вида транспортного средства. Критерии качества логистического обслуживания.
93. Принципы и методы выбора видов транспорта потребителями транспортных услуг.
94. Направления повышения эффективности и конкурентоспособности различных видов транспорта.
95. Какие существуют виды транспорта? Существующие тарифы для различных видов транспорта.
96. Виды транспорта и способы доставки продукции в курортные отели.
97. Виды транспорта и способы доставки продукции в конгресс отели.
98. Пути оптимизации транспортной логистики в гостинице.
99. Особенности транспортной логистики транснациональных гостиничных цепей.

Модуль 2

1. Собственный или арендованный транспорт для доставки продукции в отель. Критерии выбора.
2. Понятие и виды запасов.

3. Системы и методы управления запасами.
4. Основные показатели управления запасами.
5. Понятие и функции склада.
6. Задачи складирования.
7. Штриховое кодирование продукции.
8. Требования к организации работы склада.
9. Классификация складов.
10. Требования к планированию складских помещений.
11. Специфика складской логистики в гостинице.
12. Сущность и роль товарно-материальных запасов в логистике.
13. Основные модели управления запасами
14. Методические основы проектирования моделей управления запасами
15. Роль и место складирования в логистической системе
16. Проблемы эффективного функционирования логистики складирования
17. Система складирования
18. Основные критерии оценки рентабельности складирования
19. Дать определение запасов. Классификация и виды запасов.
20. Пути оптимизации величины текущих запасов материальных ресурсов гостиничного предприятия.
21. Понятие материального запаса. Причины создания запасов продукции на складе отеля.
22. Охарактеризовать методы управления запасами продукции на складе отеля.
23. Охарактеризовать экономические факторы наличия запасов материальных ресурсов на базах и складах гостиницы.
24. Охарактеризовать факторы, влияющие на определение величины запасов материально-технических ресурсов в отеле.
25. Склады, их определение и виды. Уровень логистического обслуживания.
26. Определить формы организации складского хозяйства и направления её совершенствования.
27. Охарактеризовать пути снижения издержек при осуществлении операций по складированию продукции.
28. Понятие и виды информационных потоков.
29. Понятие и виды информационных систем.
30. Задачи информационных систем.
31. Основные понятия информационного обеспечения логистики.
32. Рекомендации при внедрении информационных систем.
33. Применение информационных технологий в логистических операциях в России.
34. Специфика информационной логистики гостиничного предприятия.
35. Роль и значение информации в логистике
36. Иерархия и состав информационных решений в логистике
37. Принципы формирования логистической информации
38. Понятие, особенности и варианты взаимодействия информационных потоков в логистике
39. Классификация логистических информационных потоков
40. Методы исследования логистических информационных потоков

41. Методы проектирования логистических информационных потоков
42. Функциональность логистических информационных систем
43. Информационные технологии в логистике
44. Информационно-коммуникационные технологии в логистике
45. Дать понятие информационных сетей и информационных систем.
46. Определить пути повышения эффективности информационных сетей и систем.
47. Причины применения информационных систем в отеле.
48. Основные модули информационных систем гостиничного предприятия.
49. Взаимосвязь информационных систем в отеле и вовлечения сотрудников.
50. Специфика информационных потоков транснациональных гостиничных цепей.
51. Особенности информационной логистики в гостинице.
52. Основные разделы ночного аудита в отеле как применение логистического подхода в работе с информационными потоками.
53. Логистический сервис: понятие и виды.
54. Формирование системы логистического сервиса.
55. Последовательность действий логистического сервиса.
56. Критерии оценки качества логистического сервиса.
57. Оценка уровня обслуживания.
58. Поступление и обработка заказа потребителя.
59. Критерии качества логистического обслуживания. Совершенствование товаропроводящих торговых систем на базе концепции логистики.
60. Критерии оценки логистического сервиса гостиницы.
61. Влияние глобализации на логистический сервис.
62. Основные этапы создания системы логистического сервиса в отеле.
63. Особенности логистического сервиса гостиничных цепей.
64. Конкурентные преимущества логистического сервиса в отеле
65. Разработка стандартов логистических услуг для обслуживания в отеле.
66. Логистический сервис как часть системы обслуживания в отеле
67. Сегментация потребителей как часть логистического сервиса.
68. Надежность как часть логистического сервиса отеля.
69. Гибкость как часть логистического сервиса отеля.
70. Отсрочка платежа как часть логистического сервиса отеля.
71. Логистическая упаковка и ее роль в повышении качества логистического сервиса отеля.
72. Командная работа отеля как элемент повышения качества логистического сервиса отеля.
73. Роль обратной связи в повышении качества логистических услуг.
74. Логистический сервис в транспортной деятельности отеля.
75. Логистический сервис в складской деятельности отеля.
76. Логистический сервис в закупочной деятельности отеля.
77. Логистический сервис в сбытовой деятельности отеля.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы и т.д.*):

1. Привести пример информационного потока.
2. Расчетным путем определить эффективность информационных сетей и систем (на основе своего предприятия).

3. Рассчитать экономическую эффективность применения комплексного материально-технического обеспечения на примере собственного предприятия.
4. Рассчитать на примере собственного предприятия снижение затрат в процессе закупки товаров потребительского назначения при применении логистического подхода.
5. Рассчитать эффективность материальных ресурсов с использованием одного из методов их оценки.
6. Разработать метод управления логистической системой на примере своего предприятия.
7. Рассчитать себестоимость готового продукта на примере своего предприятия с использованием логистического подхода.
8. Рассчитать оптимальный производственный запас материальных ресурсов на примере своего предприятия.
9. Разработать систему распределения продукции (услуг) на примере своего предприятия.
10. Охарактеризовать экономические методы управления сбытовой деятельностью при реализации товаров потребительского назначения.
11. Оценить эффективность сбытовой деятельности, используя данные своего предприятия.
12. Рассчитать оптимальный запас продукции материально-технического назначения, используя данные своего предприятия.
13. На примере своего предприятия обосновать наличие запасов материальных ресурсов на складе готовой продукции.
14. Определить величину запаса материально-технических ресурсов на примере своего предприятия.
15. Используя данные своего предприятия, составить свойственную ему организацию складского хозяйства.
16. Рассчитать себестоимость хранения продукции, используя данные своего предприятия.
17. Используя данные своего предприятия, составить принципиальную схему управления складского хозяйства.
18. Оценить достоинства и недостатки известного Вам складского комплекса (или оптового рынка).
19. Оценить систему учета материальных ресурсов на складе готовой продукции Вашего предприятия.
20. Составить таблицу технико-экономических характеристик транспорта используемого на Вашем предприятии.
21. Используя данные своего предприятия, определить оптимальный вид транспорта для данных условий.
22. Привести пример логистической оптимизации материального потока в сфере обращения.
23. Оценить тарифы, используемые на различных видах транспорта Вашего города (района, области).
24. Рассчитать оптимальный (по временным затратам) путь движения от места Вашего жительства до места Вашей работы (используя только общественный транспорт).

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Левкин, Г.Г. Логистика : учебник : [12+] / Г.Г. Левкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 268 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496875> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-9834-1. – DOI 10.23681/496875. – Текст : электронный.
2. Неруш, Ю. М. Логистика : учебник для вузов / Ю. М. Неруш, А. Ю. Неруш. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 454 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12457-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447544>
3. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453848>

5.1.2. Дополнительная литература

1. Гостиничный менеджмент : методические рекомендации / составитель Л. А. Каменская. — Сочи : СГУ, 2019. — 46 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/147789>

2. Неруш, Ю. М. Логистика: теория и практика проектирования : учебник и практикум для вузов / Ю. М. Неруш, С. А. Панов, А. Ю. Неруш. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 422 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13563-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/465982>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова	https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ
Электронная библиотека учебников	На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.	http://studentam.net 100% доступ
Cyberleninka	Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами.	http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ
Единое окно доступа к образовательным ресурсам	Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования	http://window.edu.ru/library 100% доступ
Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии	Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.	http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ
Библиотека юридической	Электронная библиотека открытого	http://pravo.eup.ru/

литературы	доступа (монографии, диссертации, книги, статьи, новости и аналитика, конспекты лекций, рефераты, учебники).	100% доступ
------------	--	-------------

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Проектирование логистической деятельности гостиницы*» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel) и др*.

5.4.3. Информационные справочные системы

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК.	http://biblioclub.ru/ 100% доступ
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах.	http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета
3.	ЭБС издательства «Юрайт»	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	https://urait.ru/ 100% доступ
4.	ЭБС издательства "ЛАНЬ"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://e.lanbook.com/ 100% доступ
5.	ЭБС "Book.ru"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных	http://www.book.ru 100% доступ

		версий книг.	
6.	База данных EastView	Полнотекстовая база данных периодики.	http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета
7.	База данных международного индекса научного цитирования – Scopus:	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях.	http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета.
8.	Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge)	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета.	http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета.
9	Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина	Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов.	https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета.
10	Национальная электронная библиотека	Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов.	https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета
11.	Видеотека учебных фильмов «Решение»	Коллекция учебных видеофильмов	http://eduvideo.online 100% доступ

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) *Проектирование логистической деятельности гостиницы* в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения

(персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «*Проектирование логистической деятельности гостиницы*» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «*Проектирование логистической деятельности гостиницы*» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «*Проектирование логистической деятельности гостиницы*» предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «*Проектирование логистической деятельности гостиницы*» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «*Проектирование логистической деятельности гостиницы*» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«28» мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

РАЗРАБОТКА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд.экон.наук, доцента Крюковой Е.М.

Руководитель основной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент, доцент

В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан экономического факультета
д-р экон. наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей (*при совместной разработке или разработке по заказу*):

Старший менеджер по развитию гостиниц
«Мариотт»

Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент

К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель
Центра научных исследований и технического
регулирувания в сфере услуг Института
региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы <i>бакалавриата /магистратуры/специалитета</i>	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы <i>бакалавриата/магистратуры/специалитета</i>	5
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	7
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	7
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	8
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	9
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	9
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	12
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	12
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	27
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	27
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	28
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	30
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	30
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	33
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	33
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	33
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	34
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	36
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	36
5.6 Образовательные технологии	37
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель учебной дисциплины (модуля) сформировать у студентов систему компетенций, необходимых для процесса организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг; сформировать у студентов навыки применения теоретических знаний в практической деятельности в области оказания дополнительных услуг, контроля их качества.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. приобретение знаний в области специальных технологий и организации дополнительных услуг гостиничного предприятия;
2. приобретение знаний в области планирования оказания дополнительных услуг гостиничного предприятия
3. овладение новыми технологиями по продвижению и организации продаж дополнительных услуг гостиничного предприятия;
4. овладение методикой расчета стоимости дополнительных услуг гостиничного предприятия.
5. применение полученных знаний в сфере профессиональной деятельности (в сфере производственно-технологической, организационно-управленческой и сервисной деятельности).

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

- знать: цели и задачи, роль дополнительных служб и подразделений гостиницы; технологии организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг; особенности обслуживания в процессе предоставления дополнительных гостиничных услуг; правила заполнения платежных документов в процессе оказания услуг.
- уметь: организовывать обслуживание клиентов в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов; вести документацию, связанную с данным обслуживанием; осуществлять координацию деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; организовывать труд обслуживающего персонала; использовать технические средства, оборудование для повышения эффективности предлагаемых услуг;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- Иметь навыки и (или) опыт деятельности (владеть): навыками организации предоставления дополнительных гостиничных услуг, контроль их качественного оказания; навыками использования основ экономических знаний в процессе оценки эффективности результатов деятельности подразделений при оказании дополнительных гостиничных услуг.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса» реализуется в обязательной части, профессиональных дисциплин гостиничного дела учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной форм обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Проектная деятельность» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов
- Технологии гостиничной деятельности.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-3, ПК-7, ПК-8, ПК-9 в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Проектная деятельность	ПК-3	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	<p>ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий.</p> <p>ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>

Технологии	ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-7.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.</p> <p>ПК-7.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p> <p>ПК-7.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства</p>
Технологии	ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-8.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-8.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет</p> <p>ПК-8.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства</p>
Проектная деятельность	ПК-9	Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-9.1. Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства</p> <p>ПК-9.2. Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства</p> <p>ПК-9.3. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства</p>

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой во 2 семестре, составляет 8 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен экзамен.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	144	144			
Учебные занятия лекционного типа	16	16			
Практические занятия	64	64			
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	64	64			
Самостоятельная работа обучающихся, всего	108	108			
Контроль промежуточной аттестации (час)	36	36			
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	288	288			

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		2 курс осенняя сессия	2 курс весенняя сессия	
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	64	32	32	
Учебные занятия лекционного типа	8	8		
Практические занятия	24	8	16	
Лабораторные занятия				
Контактная работа в ЭИОС	32	16	16	
Самостоятельная работа обучающихся, всего	215	112	103	
Контроль промежуточной аттестации (час)	9		9	
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	288	144	144	

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1. Семестр 2							
Раздел 1.	36	18	18	2	8		8
Раздел 2.	36	18	18	2	8		8
Раздел 3.	36	18	18	2	8		8
Раздел 4.	36	18	18	2	8		8
Раздел 5.	27	9	18	2	8		8
Раздел 6.	27	9	18	2	8		8
Раздел 7.	27	9	18	2	8		8
Раздел 8.	27	9	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)	36						
Общий объем, часов							
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	288	108	144	16	64		64

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1. Курс 2							
Раздел 1.	34	26	8	2	2		4
Раздел 2.	34	26	8		4		4
Раздел 3.	34	26	8	2	2		4
Раздел 4.	34	26	8		4		4
Раздел 5.	36	28	8	2	2		4

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Раздел 6	36	28	8		4		4
Раздел 7.	36	28	8	2	2		4
Раздел 8.	35	27	8		4		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	9						
Общий объем, часов по модулю							
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине	288	215	64	8	24		32

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1, семестр 2							
Раздел 1.	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя

Раздел 2.	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 3.	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 4.	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 5.	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 6.	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 7.	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 8.	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Общий объем по дисциплин (модулю), часов	108	48		44		16	

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся
--------------	-------	---

		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1., Курс 2							
Раздел 1.	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2.	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 3.	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 4.	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 5.	28	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Реферат	2	Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 6.	28	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Реферат	2	Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 7.	28	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Реферат	2	Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя

Раздел 8.	27	11	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Реферат	2	Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	215	95		104		16	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ КАК ЧАСТЬ УСЛУГ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Цель: показать значение и роль организации программ проведения свободного времени в туристской деятельности, раскрыть понятие анимации в туристской деятельности; познакомить с функциями и видами анимации в туристской деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Функции туристской анимации. Типология анимации. Виды анимации как элементы анимационных программ. Классификация туристов для создания анимационных программ.

Вопросы для самоподготовки:

1. Методика и правила проведения игр, конкурсов и викторин для детей и взрослых.
2. Гольф-клубы как учреждения для элитного отдыха.
3. Зарубежный опыт организации досуговой деятельности на современном этапе и пути его внедрения в России.
4. Перспективы развития боулинг-центров.
5. Аквапарки как вид тематических парков.
6. Тематические парки мира как объекты досуговой индустрии.
7. Исторические формы организации досуга.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ КАК ЧАСТЬ УСЛУГ ГОСТИНИЧНЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Праздники и зрелища в истории развития индустрии гостеприимства.
2. Досуг в России с древнейших времен до наших дней. Народные игры, развлечения, забавы.
3. Дополнительные услуги индустрия гостеприимства в России: современное состояние и перспективы развития.
4. Развитие дополнительных услуг гостиниц в Древней Греции и Риме.
5. Формы отдыха в эпоху средневековья.
6. Состояние и перспективы развития игорного бизнеса в коллективных средствах размещения в России.
7. Экстремальные развлечения отдыха в гостиничных комплексах.
8. Спортивные праздники в истории гостиниц.

9. Костюмированные тематические мероприятия.
10. Особенности семейных досуговых программ.
11. Деловые игры: предназначение и особенности организации.
12. История развития медицинских и косметологических процедур в гостиницах.
13. Современные интеллектуальные игры.
14. Организация досуга гостей гостиничного комплекса.
15. Услуги спа-салонов для гостиничных предприятий.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Основные функции вспомогательных служб:

- а) изучение потребностей клиентов
- б) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- в) тренажерные залы
- г) услуги прачечной
- д) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда

2. Основные функции дополнительной службы в отеле:

- а) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
- б) услуги бизнес-центра
- в) вопросы правового обеспечения
- г) визовая поддержка
- д) противопожарная безопасность

3. К сопутствующим услугам относятся:

- а) хранение багажа
- б) отправка и получение писем и телеграмм
- в) медицинская помощь
- г) организация продажи билетов
- д) экскурсионное обслуживание
- е) прокат автомобилей

4. Бесплатные услуги:

- а) побудка
- б) доставка цветов
- в) заказ мест в ресторанах города
- г) доставка корреспонденции
- д) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- е) вызов такси

5. Гостиничная анимация представляет собой:

- а) разновидность туристской деятельности, вовлекающая туристов в разнообразные мероприятия, разработанные программы досуга;
- б) деятельность, направленную на восстановление жизненных сил туриста;
- в) комплексная рекреационная услуга, основанная на личных человеческих контактах тураниматора с туристом и их участии в развлечениях, предлагаемых анимационной программой;
- г) анимацию, способствующую удовлетворению специфических туристских потребностей.

РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ И УСЛУГ В СОСТАВЕ ГОСТИНИЦЫ

Цель: показать значение и роль организации мероприятий, проводимыми структурными подразделениями ресторанов, кафе, лобби-баров, проведения свободного времени в гостиничной деятельности, дополнительные услуги предприятий питания в гостиничном комплексе. овладение студентами знаний в области истории и развития ресторанного сервиса в мире и в России, изучение связей в истории развития гостиничного дела и ресторанного бизнеса и закономерностей его развития, формирование у студентов готовности к трудовой и творческой деятельности в области общественного питания, формирование у студентов готовности к самообразованию и самосовершенствованию в многогранной гостиничной деятельности и её структурных подразделения общественного питания (кафе, бары, рестораны и т.д.), дать будущим специалистам необходимые для их практической работы знания об организации работы ресторана и процесса подготовки к обслуживанию.

Перечень изучаемых элементов содержания

Сущность и назначение предприятий общественного питания. Основные понятия и определение предприятий общественного питания как сферы деятельности. Роль специалистов в деятельности предприятий общественного питания. Общая характеристика индустрии. Историческое развитие и становление ресторанного сервиса в России и за рубежом. Особенности организации услуг предприятия общественного питания в гостиничном комплексе. Особенности оформления столов и залов. Виды услуг питания в гостиничных комплексах.

Вопросы для самоподготовки:

1. Виды дополнительных услуг ресторанов,
2. Виды дополнительных услуг лобби-баров,
3. Виды дополнительных услуг кафе на предприятии индустрии гостеприимства.
4. Организация мини-баров.
5. Организация доставки питания в номера.
6. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания.
7. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия.
8. Завтрак с доставкой в номер.
9. Takeaway. Branch.
10. Банкетное обслуживание.
11. Специальные формы обслуживания.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ И УСЛУГ В СОСТАВЕ ГОСТИНИЦЫ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Особенности и значение услуг ресторанов в гостиничном предприятии.
2. Ресторанные услуги и программы.
3. Дополнительные услуги, оказываемые ресторанами и другими структурными подразделениям гостиничного комплекса.
4. Обслуживание мини-баров.
5. Обслуживание в номерах.
6. Обслуживание питанием в номерах.
7. Техника обслуживания в номерах, комплектование сервировочной тележки.

8. Принятие заказа на обслуживание в номере.
9. История становления и развития предприятий питания в России и за рубежом.
10. Предпосылки становления ресторанного дела в России.
11. Традиции еды и питания.
12. Предприятия питания в России и за рубежом.
13. Международные ресторанные цепи.
14. Ресторан как уникальная форма предприятия питания.
15. Особенности ресторанного обслуживания.
16. Ресторанный этикет.
17. Необычные рестораны мира.
18. История традиций питания в России XX вв
19. История происхождения блюда или история, связанная с данным блюдом
20. Тенденции развития мировой и российской ресторанной индустрии. Прогнозы и перспективы развития.
21. История развития столовых приборов, посуды и белья
22. История развития таверн, псистерии, пивных садов, пивных комнат, тапас-баров, кафе, пабов, бистро
23. Особенности питания в различных странах мира, факторы, влияющие на культуру питания: природные, религиозные.
24. Французская кухня как родоначальница европейской.
25. История возникновения столовой посуды, приборов, белья. Материалы для их изготовления. Назначение и использование.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля –

компьютерное тестирование.

1. В каком году англичане начали всерьез перенимать у французов их концепцию ресторанов
 - а) в 1898 году
 - б) в 1812 году
 - в) в 1856 году
 - г) в 1872 году

2. Какая кухня ресторанов Дельмонико задавала тон всей американской гастрономии
 - а) Шотландская кухня
 - б) Швейцарско-французская кухня
 - в) Русская кухня
 - г) Французско-итальянская кухня

3. Кто был величайшим кулинаром XIX века, автором классического труда Le Guide Culinaire (Справочник по кулинарии)
 - а) Антонен Карэм
 - б) Дельмонико
 - в) Агюст Эскофье
 - г) Роберт Гринхау

4. Кто стал «отцом» ресторанного бизнеса в Европе
 - а) Буланже
 - б) Цезарь Ритц
 - в) Эскавье
 - г) Доминико

5. Какая страна является основополагающей развития ресторанного бизнеса?
 - а) Китай
 - б) Франция

- в) Россия
- г) Австралия

6. Где появились первые таверны?

- а) Россия
- б) Рим
- в) Англия
- г) Египет

7. Как назывался первый в мире ресторан?

- а) «Таверна»
- б) «Дом»
- в) «Собрино де Ботин»
- г) «Собрино де Лар»

8. В каком году был открыт первый ресторан?

- а) 1725
- б) 1813
- в) 1076
- г) 1965

9. «restorade vos», ресторатор из Парижа Буланже впервые написал на вывеске своего заведения эту фразу, что она означает?

- а) «Еда-это жизнь»
- б) «Сытный человек-добрый человек»
- в) «утолю ваш голод»
- г) «Жизнь-еда»

10. С кого началась история ресторанного бизнеса в России?

- а) Александр I
- б) Петр I
- в) Иван Грозный
- г) Екатерина I

РАЗДЕЛ 3. СПОРТИВНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ В ГОСТИНИЦАХ

Цель: показать значение и роль организации программ проведения свободного времени в туристской деятельности, раскрыть понятие анимации в туристской деятельности; познакомить с функциями и видами анимации в туристской деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей. Виды лечебно-оздоровительных услуг. Фитнес-центр. Организация медицинского обслуживания клиентов отеля. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля

Вопросы для самоподготовки:

Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская, финская и турецкая бани и т.д.).

Виды лечебно-оздоровительных услуг.

Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская, финская и турецкая бани и т.д.).

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3 СПОРТИВНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ В ГОСТИНИЦАХ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Организационная структура оздоровительного центра в гостинице. Управление персоналом.
2. Функциональные обязанности персонала и стандарты обслуживания потребителя оздоровительных услуг.
3. Профессиональные требования к персоналу оздоровительных центров в гостинице. Профессиональная этика и этикет сотрудника оздоровительного центра.
4. Национальные, культурные и религиозные традиции и особенности обслуживания потребителей оздоровительных услуг.
5. Миссия и цели создания оздоровительных центров в гостинице.
6. Дизайн, оснащение и оборудование оздоровительных центров в гостинице.
7. Бассейны. Бани. Термы. Лечебные, профилактические, косметические услуги и процедуры в оздоровительных центрах.
8. Холистическая концепция организации оздоровительной деятельности в гостинице.
9. Организация и технологии Спасалонов в гостинице.
10. Организация и технологии Wellness-- салонов в гостинице.
11. Организация и технологии салонов – красоты в гостинице.
12. Организация и технологии фитнесцентров в гостинице.
13. Организация и технологии керлингцентров в гостинице.
14. Организация и технологии боулингцентров в гостинице.
15. Организация и технологии функционирования теннисных кортов, гольф-полей при гостинице.
16. Разработка перспективных целей и эффективных программ в оздоровительных центрах гостиницы.
17. Скрининг участников Spa-, Wellness-, фитнес – программ в гостинице.
3. Индивидуальные Spa-, Wellness-, фитнес – программы. Персональные инструкторы оздоровительных центров.
18. Организация и технологии фитнес-центров в гостинице.
19. Организация и технологии керлинг-центров в гостинице.
20. Организация и технологии боулинг-центров в гостинице.
21. Организация и технологии функционирования теннисных кортов, гольф-полей при гостинице.
22. Оздоровительный центр в отеле.
23. Спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром.
24. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. К базовым типам креативных идей в event-маркетинге относятся:
 - а) нестандартный объект в привычном пространстве
 - б) прямая ассоциация
 - в) гротеск
 - г) бенчмаркинг

РАЗДЕЛ 4. БИЗНЕС ЦЕНТР, ЕГО НЕОБХОДИМОСТЬ И ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, СПЕКТР ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ.

Цель: формирование у студентов навыков предоставления услуг бизнес-центра, конференц-залов, организации и анализа эффективности дополнительной услуги.

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц-залов. Развитие средств размещения, специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов. Применение форм отчетных (платежных) документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг.

Вопросы для самоподготовки:

1. Услуги бизнес-центра,
2. Услуги конференц - залов.
3. Развитие средств размещения, специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов.
4. Применение форм отчетных (платежных) документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг.
5. Государственное регулирование гостиничной деятельности и деятельности других средств размещения.
6. Технические регламенты и национальные стандарты по обеспечению качества и безопасности оказания услуг санаторно-курортными гостиницами, горнолыжными отелями и иными средствами размещения.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4 БИЗНЕС ЦЕНТР, ЕГО НЕОБХОДИМОСТЬ И ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, СПЕКТР ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ.

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Особенности проведения конференций различного типа.
2. Формирование базы данных о клиенте.
3. Организация работы с поставщиками услуг и посетителями.
4. Формирование программы мероприятий. Структура программы. Отличия программ для разных мероприятий
5. Технические требования к помещению, рабочему пространству для организации мероприятия
6. Фирменный стиль. Разработка имиджа, логотипа, бренда, печатной продукции мероприятия. Креативные решения организации рабочего пространства.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. _____ – это демонстрация на выставке товаров фирмы и других материалов, рассказывающих о ее деятельности.

Ответ: экспозиция

2. Выставки и ярмарки – это _____, на которых экспоненты _____ на основе выставочных образцов производимые товары и услуги.

Ответ: рыночные мероприятия, представляют

РАЗДЕЛ 5. КОНГРЕССНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ГОСТИНИЦЫ. ОРГАНИЗАЦИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЕ КОНГРЕССНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ.

Цель: формирование у студентов навыков проведения конгрессных мероприятий, организации и анализа эффективности дополнительной услуги.

Перечень изучаемых элементов содержания

Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Особенности организации конгрессных мероприятий. Применение форм отчетных (платежных) документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг.

Вопросы для самоподготовки:

1. Основы проведения конгрессных мероприятий.
2. Особенности организации конгрессных мероприятий.
3. Применение форм отчетных (платежных) документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг.
4. Государственное регулирование гостиничной деятельности и деятельности других средств размещения.
5. Технические регламенты и национальные стандарты по обеспечению качества и безопасности оказания услуг санаторно-курортными гостиницами, горнолыжными отелями и иными средствами размещения.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5 КОНГРЕССНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ГОСТИНИЦЫ. ОРГАНИЗАЦИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЕ КОНГРЕССНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ.

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Современные тенденции и основные направления развития конгрессной деятельности в России и за рубежом.
2. Классификация конгрессных мероприятий различного уровня и назначения.
3. Существующие форматы проведения мероприятий. Типы мероприятий.
4. Формы конгрессной деятельности.
5. Классификация и методы конгрессной деятельности.
6. Конгрессное подразделение в структуре компании. Типы структур. Направления работ. Координация между менеджерами отдельных направлений.
7. Организаторы конгрессной деятельности.
8. Профессиональные организаторы научно-представительских мероприятий (DMC, PCO и др.).
9. Правовое обеспечение и механизмы государственного регулирования и поддержки развития конгрессной деятельности.
10. Конгрессное бюро: назначение, функции, принципы организации работы, роль на рынке конгрессных услуг
11. Участники конгрессных мероприятий.
12. Организация системной работы по поиску и привлечению докладчиков
13. Организация совместной работы с партнерами конгрессного мероприятия, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми предприятиями
14. Логистика конгрессных мероприятий.
15. Технические требования к помещению, рабочему пространству для организации мероприятия
16. Коммуникационное пространство конгрессного мероприятия. Организация регистрации участников, кофе-брейков и зон для общения. Организация питания. Организация встреч, переговоров, биржа деловых контактов

17. Брендинг партнеров.
18. Сопутствующие мероприятия конгрессной деятельности. Обоснования для включения в программу презентаций, церемоний вручения премий, мероприятия культурной и светской программы, программы для сопровождающих лиц как элемент программы

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Штаб-квартира Организации международных выставок (ВІЕ) находится

- А. в Париже;
- Б. в Ганновере;
- В. в Брюсселе;
- Г. в Амстердаме

Ответ: А

2. Союз выставок России, стран СНГ и Балтии был переименован в Международный союз выставок и ярмарок

- А. в 1993 г.;
- Б. в 1998 г.;
- В. в 2000 г.;
- Г. в 2002 г.

Ответ: А

3. Международная туристская выставка FITUR проводится

- А. в Берлине;
- Б. в Милане;
- В. в Мадриде;
- Г. в Москве.

Ответ: В

РАЗДЕЛ 6. ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЦАХ.

Цель: формирование у студентов знаний об организации и предоставления транспортных услуг, требованиях к транспортным средствам и водителям, перевозке пассажиров, закрепить теоретические знания правовых основ организации транспортных услуг в туристской и гостиничной деятельности

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности предоставления транспортных услуг отелем. Виды предоставления транспортных услуг гостиницы. Особенности экскурсионного обслуживания в гостиничном предприятии.

Вопросы для самоподготовки:

1. Классификация транспортных перевозок.
2. Особенности транспортных услуг.
3. Функции транспортных услуг в туризме.
4. Безопасность в путешествиях.
5. Страхование при поездках.
6. Средства транспорта по классификации UNWTO.
7. Обслуживание программных мероприятий.
8. Транспортные технологии в туризме и гостеприимстве.

9. Воздушный, водный, сухопутный транспорт.
10. Гражданский кодекс РФ, глава 40 «Перевозка»: значение; содержание.
11. Министерство транспорта РФ: функции; структурные подразделения.
12. Основные документы, регулирующие перевозки пассажиров железнодорожным транспортом в международном и внутреннем сообщениях.
13. Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации: значение; содержание.
14. Права и обязанности пассажиров, пользующихся железнодорожным транспортом.
15. Права, обязанности и ответственность железных дорог при пассажирских перевозках.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6 ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЦАХ.

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 6:

1. Управление безопасностью жизнедеятельности
2. Негативные факторы, их влияние на безопасность жизнедеятельности человека в среде его обитания и защита от них.
3. Правовое обеспечение транспортных услуг в России.
4. Министерство транспорта РФ, как основной государственный орган, регулирующий сферу транспорта в России.
5. Правовые основы перевозок пассажиров железнодорожным транспортом в международном и внутреннем сообщении.
6. Правовые основы перевозки пассажиров автомобильным транспортом во внутреннем сообщении.
7. Правовые основы перевозки пассажиров автомобильным транспортом в международном сообщении.
8. Варшавская конвенция 12.10.1929 г. «Об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок».
9. Монреальская конвенция об унификации некоторых правил международных воздушных перевозок (1999 г.).
10. Конвенция о международной гражданской авиации (Чикаго, 1944 г.).
11. "Воздушный кодекс Российской Федерации"
12. Международная конвенция по контракту на путешествие (CCV).
13. Трансфер
14. Виды и типы трансфера.
15. Транспортные технологии в туризме и гостеприимстве.
16. Страхование при поездках. Виды договоров страхования.
17. Транспортные услуги, предлагаемые гостиничным предприятием.
18. Универсальная технология организации транспортных услуг.
19. Правила оказания пассажирских транспортных услуг.
20. Федеральный закон от 28 декабря 2010 г. № 390-ФЗ «О безопасности».
21. Применяемые тарифы в авиационных перевозках.
22. Альтернативные виды воздушного транспорта и его применение в туризме.
23. Соглашение о транзите по международным воздушным линиям (Чикаго, 1944 г.).
24. Обслуживание лиц с ограниченными возможностями на воздушном транспорте.
25. Оказание транспортных услуг проживающим.
26. Бронирование билетов на различные виды транспортных средств с помощью новейших информационных технологий.
27. Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансфера. Порядок приема заказов на услуги автотранспорта и ведения документации.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Как классифицируются туристические автобусы по комфортабельности?
 - А) На 4 класса.
 - Б) На 5 классов.
 - В) На 4 типа.
 - Г) На 5 типов.
 - Д) На 4 вида.
 - Е) На 5 видов.

2. Какие факторы не влияют на стоимость проката автомобиля?
 - А) Длительность аренды автомобиля.
 - Б) Класс автомобиля.
 - В) Срок эксплуатации автомобиля.
 - Г) Район страны.
 - Д) Возраст водителя.
 - Е) Все выше перечисленные факторы влияют на стоимость аренды автомобиля.

3. Какой документ регулирует международные перевозки на морском транспорте?
 - А) Афинская Конвенция.
 - Б) Бернская Конвенция.
 - В) Варшавская Конвенция.
 - Г) Женевская Конвенция.
 - Д) Монреальская Конвенция.
 - Е) Чикагская Конвенция.

4. Какой документ регулирует международные перевозки на морском транспорте?
 - А) Афинская Конвенция.
 - Б) Бернская Конвенция.
 - В) Варшавская Конвенция.
 - Г) Женевская Конвенция.
 - Д) Монреальская Конвенция.
 - Е) Чикагская Конвенция.

РАЗДЕЛ 7. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.

Цель: формирование у студентов знаний видов экскурсионных услуг, предоставляемых коллективными средствами размещения,

Перечень изучаемых элементов содержания
Этапы организации экскурсионного обслуживания

Вопросы для самоподготовки:

1. Правовые отношения в event - менеджменте.
2. Вопросы ответственности: в случае отмены мероприятия, предварительной продажи билетов.
3. Страхование.
4. Защита молодежи.
5. Установление временных объездов и перекрытий улиц.
6. Окружающая среда, здоровье и техника безопасности. Финансы и налоги.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 7:

1. Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах.
2. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.
3. Разработка сценариев
4. Особенности и значение гостиничной анимации.
5. Гостиничные анимационные услуги и программы.
6. Структура анимационной службы.
7. Модель специалиста службы анимации.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Гостиничная анимация представляет собой:

- а) разновидность туристской деятельности, вовлекающая туристов в разнообразные мероприятия, разработанные программы досуга;
- б) деятельность, направленную на восстановление жизненных сил туриста;
- в) комплексная рекреационная услуга, основанная на личных человеческих контактах тураниматора с туристом и их участии в развлечениях, предлагаемых анимационной программой;
- г) анимацию, способствующую удовлетворению специфических туристских потребностей.

2. Рекреационная анимация – это:

- а) вид досуговой деятельности, направленной на восстановление духовных и физических сил человека;
- б) организация досуга в клубах, кинотеатрах, стадионах, фитнес-центрах;
- в) социально-культурная деятельность туристов в свободное время;
- г) стимулирование полноценной рекреационной, социально-культурной досуговой деятельности человека путем воздействия на его жизненные силы, воодушевление, одухотворение.

3. Важнейшей функцией анимационной деятельности, направленной на удовлетворение:

- а) социально-культурных потребностей людей в период досуга, является:
- б) познавательная функция;
- в) регулятивная функция;
- г) социальная;
- д) гносеологическая функция.

4. Разрабатывая досуговую программу для молодежи, аниматоры предлагают:

- а) творческие вечера, светские салоны и конкурсы;
- б) игротеки, утренники;
- в) КВНы, вечера и дискотеки, фестивали и т.д.;
- г) соревнования юных туристов, эстафеты, конкурсы.

5. Гостиничная анимация – это:

- а) своеобразная услуга, преследующая цель – повышения качества обслуживания, и в то же время – это своеобразная форма рекламы, повторного привлечения гостей и их знакомых, тоже преследующая цель – продвижение туристского продукта

б) целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги (программы) к другой, которые предоставляются в разных географических точках

в) программы, предназначенные для «поддержки» основных туристских услуг

г) своеобразные дополнительные услуги клиенту, цель которых пробудить в нем положительные эмоции, почувствовать удовлетворение от отдыха и желание приехать в этот отель еще раз

6. Функция анимации, создающая положительные эмоции и стимулирующая психическую стабильность

А) адаптационная

Б) рекламная

В) стабилизирующая

Г) компенсационная

7. Совершенствующая функция анимации

А) приносит интеллектуальное и физическое усовершенствование

Б) позволяет перейти от повседневной обстановки к свободной, досуговой

В) освобождает человека от физической и психической усталости от повседневной жизни

Г) создает положительные эмоции и стимулирует психическую стабильность

8. Функция анимации, позволяющая перейти от повседневной обстановки к свободной, досуговой

А) адаптационная

Б) рекреационная

В) восстановительная

Г) компенсационная

9. Комплекс приемов труда аниматора, организация этого труда, использование специальных технических средств

А) техника анимации

Б) технология создания анимационных программ

В) стратегия реализации анимационных программ

Г) концепция анимационной деятельности

10. К режиссерской подсистеме технологии создания анимационных программ относится

А) распределение ролей, составление планов репетиций, постановка спектакля, шоу

Б) организация совместной деятельности анимационной команды, экономических, технических, рекламных отделов

В) создание и разработка сценариев мероприятия, текстов экскурсий

Г) подбор спортивных игр и соревнований, составление маршрутов походов с последующей разработкой методических рекомендаций на основе обобщения опыта

РАЗДЕЛ 8. Гостиничные анимационные программы и услуги

Цель: овладение студентами знаний в области анимационной деятельности, изучение специфики работы анимационной службы в гостинице, формирование у студентов знаний и умений в области функционирования туристской анимации, овладение технологиями создания анимационных программ.

Перечень изучаемых элементов содержания

Функции туристской анимации, типология, виды и специфика анимационных программ. Гостиничные анимационные программы и услуги. Понятие «технология создания анимационных программ». Технология создания анимационных программ. Эвент-менеджмент. Правовые вопросы организации мероприятий.

Вопросы для самоподготовки:

1. Методика и правила проведения игр, конкурсов и викторин для детей и взрослых.
2. Гольф-клубы как учреждения для элитного отдыха.
3. Зарубежный опыт организации досуговой деятельности на современном этапе и пути его внедрения в России.
4. Перспективы развития боулинг-центров.
5. Аквапарки как вид тематических парков.
6. Тематические парки мира как объекты досуговой индустрии.
7. Исторические формы организации досуга.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 8 Гостиничные анимационные программы и услуги

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 8:

1. Особенности и значение гостиничной анимации.
2. Гостиничные анимационные услуги и программы.
3. Структура анимационной службы.
4. Модель специалиста службы анимации
5. Понятие «технология создания анимационных программ».
6. Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах.
7. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.
8. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
9. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
10. Этапы планирования event - мероприятия
11. Области использования event – менеджмента
12. Праздники и зрелища в истории мировой культуры.
13. Досуг в России с древнейших времен до наших дней. Народные игры, развлечения, забавы.
14. Индустрия развлечений в России: современное состояние и перспективы развития.
15. Развлечения в Древней Греции и Риме.
16. Формы отдыха в эпоху средневековья.
17. Карнавал: история и современность.
18. Игры современного мира.
19. Пейнтбол – игра для сильных и смелых.
20. Состояние и перспективы развития игорного бизнеса в России.
21. Экстремальные развлечения в современном мире.
22. Спортивные праздники в истории туризма.
23. Костюмированные туры.
24. Шоу-музеи как культурно-рекреационные объекты познавательного и развлекательного туризма.
25. Особенности семейных досуговых программ.
26. Деловые игры: предназначение и особенности организации.
27. История развития азартных игр.
28. Современные интеллектуальные игры.

29. Организация карнавалов и фестивалей в России.
30. Вопросы ответственности: в случае отмены мероприятия, предварительной продажи билетов. Страхование

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

- 1. Вид досуговой деятельности, направленный на восстановление духовных и физических сил человека**
 - А) туристская анимация
 - Б) рекреационная анимация
 - В) гостиничная анимация
 - Г) ресторанная анимация

- 2. Автор определения: «Досуг - та часть свободного времени (оно является частью внерабочего времени), которым человек располагает по своему усмотрению»**
 - А) автор социологического словаря А.И. Кравченко
 - Б) автор научной литературы Л.В. Чичиков
 - В) путешественник Д.Л. Кук
 - Г) исследователь Р.Ж. Абрамов

- 3. Функциональная значимость досуговой деятельности**
 - А) в ее преобладании над всеми другими отраслями развития досуговой деятельности
 - Б) в ее многозначности перед государственной политикой страны
 - В) в ее эффекте, который может предстать как в материально-предметной, так в ориентационной и коммуникативной формах
 - Г) в ее отражении перед государственной политикой страны, когда правительство берет на себя ограничение предпринимательской деятельности

- 4. Дайте определение понятию досуг**
 - А) это деятельность ради собственного удовольствия, развлечения, самосовершенствования или достижения иных целей по собственному выбору, а не по причине материальной необходимости
 - Б) состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития
 - В) побуждения человека, направленные на удовлетворение потребностей
 - Г) занятость населения, рабочее время

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является зачет и экзамен, которые проводятся в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-3	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	Знать: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; различные формы корпоративного социального участия и виды социальной работы; законодательные формы поддержки и мотивации корпоративного участия.	Этап формирования знаний
		Уметь: применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности, использовать основные стратегические, экономические, политические механизмы, инструменты среды, благоприятной для внедрения концепция КСО корпоративного гражданства на практике.	Этап формирования умений
		Владеть: навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, навыками применения полученных знаний в процессе анализа деятельности корпорации, принимая внимание уровень экономического развития законодательную среду, культурные	Этап формирования навыков и получения опыта

		традиции практику ведения бизнеса.	
ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	Знать: состав и структуру доходов и расходов гостиничного предприятия, основы ценообразования гостиничного продукта	Этап формирования знаний
		Уметь: принимать участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; проводить выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализировать основные показатели деятельности предприятия	Этап формирования умений
		Владеть: навыками разработки мер по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства, - навыками анализа системы ценообразования и тарифной политики организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	Знать: основные технологические процессы на предприятиях индустрии гостеприимства, компьютерные и профессиональные программы;	Этап формирования знаний
		Уметь: анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: навыками оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства навыками разработки программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-9	Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства	Знать: процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства,	Этап формирования знаний
		Уметь: производить разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: навыками применения специализированных программных продуктов и баз данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
-----------------	--------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------

ПК-3, ПК-7, ПК-8, ПК-9	Этап формирования знаний.	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p>
------------------------	---------------------------	--	---

ПК-3, ПК-7, ПК-8, ПК-9	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p>
ПК-3, ПК-7, ПК-8, ПК-9	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

1. Организация и технология работы бизнес-центра отеля.
2. Организация и технология работы сервис-бюро отеля.
3. Организация и технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания клиентов отеля.
4. Организация и технология работы по предоставлению транспортного обслуживания клиентов отеля.
5. Организация и технология работы по предоставлению питания клиентам отеля.
6. Организация и технология работы службы Room- service гостиничного предприятия.

7. Организация и технология работы по предоставлению услуг мини-бара в гостиницах.
8. Организация и технология работы отдела по организации банкетов и конференций отеля.
9. Организация и технология работы операторов телефонной станции отеля.
10. Правила телефонного этикета в гостиницах.
11. Организация хранения личных вещей проживающих в отеле.
12. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.
13. Организация и технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
14. Организация и технология работы службы консьержей высококлассного отеля.
15. Организация и технология работы службы дворецких (батлеров) высококлассного отеля
16. Порядок расчета с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги.
17. Организация и технология работы оздоровительного центра гостиницы.
18. Организация транспортного обслуживания клиентов (такси, аренда авто, заказ авто).
19. Организация и технология работы по кейтеринговому обслуживанию клиентов.
20. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
21. Организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
22. Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
23. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
24. Порядок и процедура отправки одежды в стирку, и чистку, и получения готовых заказов;
25. Принципы и технологии организации досуга и отдыха;
26. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
27. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
28. Методика и правила проведения игр, конкурсов и викторин для детей и взрослых.
29. Гольф-клубы как учреждения для элитного отдыха.
30. Зарубежный опыт организации досуговой деятельности на современном этапе и пути его внедрения в России.
31. Перспективы развития боулинг-центров.
32. Аквапарки как вид тематических парков.
33. Тематические парки мира как объекты досуговой индустрии.
34. Исторические формы организации досуга.
35. Особенности и значение гостиничной анимации.
36. Гостиничные анимационные услуги и программы.
37. Структура анимационной службы.
38. Модель специалиста службы анимации
39. Понятие «технология создания анимационных программ».
40. Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах.
41. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.
42. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
43. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.

44. Этапы планирования event - мероприятия
45. Области использования event - менеджмента
46. Понятие «event - менеджмент» (ЕМ), его основное содержание.
47. Концепция event: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.
48. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event-менеджменте, управление рисками, цель и прибыль.
49. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event-менеджменте, управление рисками, цель и прибыль. Планирование мероприятия: содержание планирования; моделирование процесса, принятие решений.
50. Контроллинг в ивент-менеджменте: контроль, документирование результатов, менеджмент жалоб и рисков, планирование на случай чрезвычайного происшествия.

Аналитическое задание

Задание 1.

1. Сценарий интеллектуальной викторины для студентов специальности Гостиничное дело.
2. Сценарий «День Донского казачества» для 20 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для людей пенсионного возраста.
4. Сценарий «КВН» для школьников старших классов.
5. Сценарий игровой программы для студентов на спортивной площадке (с включением в сценарий подвижных игр).
6. Сценарий тематического вечера (по выбору) для людей пенсионного возраста.
7. Сценарий, посвященный Дню рождения сотрудника.
8. Анимационная программа одного дня в средиземноморском отеле в Детском клубе (для детей до 7 лет).

Задание 2.

1. Сценарий корпоративного праздника «Новый Год».
2. Сценарий «День национальной культуры Народов Кавказа (по выбору)» для 30 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для детей дошкольного возраста.
4. Сценарий «День Нептуна» для детей школьного возраста в летнем лагере.
5. Сценарий игровой программы для молодежи возле бассейна (с включением в сценарий подвижных игр).
6. Сценарий интеллектуальной игры для 10 человек в возрасте от 50 лет и старше.
7. Сценарий, посвященный Масленице.
8. Анимационная программа одного дня в средиземноморском отеле в Детском клубе (для детей до 7 лет).

Задание 3.

1. Сценарий корпоративного праздника «Международный женский день».
2. Сценарий «День национальной культуры Украины» для 20 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для детей младших классов.
4. Сценарий «Дня непослушания» для детей школьного возраста в летнем лагере.
5. Сценарий игровой программы для молодежи в походе (с включением в сценарий подвижных игр).
6. Сценарий интеллектуальной игры для 20 человек в возрасте от 40 до 60 лет.
7. Сценарий, посвященный Дню Победы (9 мая).
8. Анимационная программа вечернего шоу «Мистер отель» в средиземноморском отеле.

Задание 4.

1. Сценарий корпоративного праздника «День защитника отечества».
2. Сценарий «День национальной культуры Греции» для 20 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для детей 5–7 классов.
4. Сценарий «Дня народных промыслов» для детей школьного возраста в летнем лагере.
5. Сценарий игровой программы для молодежи на открытом воздухе (с включением в сценарий подвижных игр).

6. Сценарий литературного вечера для людей в возрасте от 40 до 60 лет.
7. Сценарий, посвященный Дню знаний (1 сентября) для школьников разных классов.
8. Анимационная программа вечернего шоу «Мисс отель» в средиземноморском отеле.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456699>
2. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453848>

5.1.2. Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
<p>Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)</p> <p>Электронная библиотека учебников</p>	<p>Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова</p> <p>На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.</p>	<p>https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ</p> <p>http://studentam.net 100% доступ</p>
<p>Cyberleninka</p> <p>Единое окно доступа к образовательным ресурсам</p> <p>Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии</p>	<p>Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами.</p> <p>Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования</p> <p>Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.</p>	<p>http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ</p> <p>http://window.edu.ru/library 100% доступ</p> <p>http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ</p>

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса*» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная

информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel) и др*.

5.4.3. Информационные справочные системы

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК.	http://biblioclub.ru/ 100% доступ
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах.	http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета
3.	ЭБС издательства «Юрайт»	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	https://urait.ru/ 100% доступ
4.	ЭБС издательства "ЛАНЬ"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://e.lanbook.com/ 100% доступ
5.	ЭБС "Book.ru"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://www.book.ru 100% доступ
6.	База данных EastView	Полнотекстовая база данных периодики.	http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета
7.	База данных международного индекса научного цитирования – Scopus:	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях.	http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета.
8.	Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge)	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета.	http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета.

9	Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина	Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов.	https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета.
10	Национальная электронная библиотека	Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов.	https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета
11.	Видеотека учебных фильмов «Решение»	Коллекция учебных видеофильмов	http://eduvideo.online 100% доступ

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) *Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса»* в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) *«Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) *«Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) *«Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«28» мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технологии гостиничной деятельности» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технологии гостиничной деятельности» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М.

Руководитель основной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан экономического факультета
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель
Центра научных исследований и технического
регулирования в сфере услуг Института
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы <i>бакалавриата /магистратуры/специалитета</i>	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы <i>бакалавриата/магистратуры/специалитета</i>	5
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	8
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	8
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	9
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	12
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	12
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	15
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	15
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	27
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	27
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	30
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	31
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	31
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	37
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	37
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	37
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	37
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	39
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	40
5.6 Образовательные технологии	41
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель учебной дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о принципах организации гостиничного дела, формирование знаний и умений в области организации досуговой деятельности в гостиничном предприятии, знание профессиональных технологий гостиничного дела с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по производственно-технологической и сервисной деятельности.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. сформировать у студентов сумму знаний категорий в области индустрии гостеприимства;
2. изучить историю и систему классификации отрасли гостеприимства и современного рынка гостиничных услуг;
3. сформировать у студентов целостную систему знаний гостиничной деятельности;
4. сформировать понятийно-терминологический аппарат, характеризующий гостиничную деятельность
5. формирование у студентов системы знаний, практических навыков и умений в создании и продвижении услуг гостиничного предприятия;
6. обучение студентов процедурам формирования, себестоимости, ценообразования и продвижения услуг гостиничного предприятия на рынок услуг;
7. подготовка студентов к работе на предприятиях индустрии гостеприимства;
8. формирование умений самостоятельно решать задачи, требующие инновационного подхода;
9. формирование прикладных навыков, позволяющих разрабатывать и продвигать услуги гостиничного предприятия;
10. развитие у студентов способностей находить нестандартные организационные решения.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Технологии гостиничной деятельности» реализуется в обязательной части, профессиональных дисциплин гостиничного дела учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «технологии гостиничной деятельности» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Клиентский сервис» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания
- Инновации в индустрии гостеприимства.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-8, ПК-10, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Управление	ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства</p>
Управление	ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	<p>ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня</p>

			эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
Управление	ПК-6	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений	<p>ПК-6.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p> <p>ПК-6.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-6.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p>
Технологии	ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-8.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-8.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет</p> <p>ПК-8.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства</p>
Сервис	ПК-10	Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств Размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	<p>Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения.</p> <p>Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещений.</p>

			Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения
--	--	--	---

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 3, 4 и 5 семестрах, составляет 9 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет, зачет с оценкой и экзамен.*

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3	4	5	
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	162	54	54	54	
Учебные занятия лекционного типа	18	6	6	6	
Практические занятия	72	24	24	24	
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	72	24	24	24	
Самостоятельная работа обучающихся, всего	126	54	54	18	
Контроль промежуточной аттестации (час)	36				
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	324	108	108	108	

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2 курс весенняя сессия	3 курс осенняя сессия	3 курс весенняя сессия	4 курс осенняя сессия
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	72	8	24	24	16
Учебные занятия лекционного типа	12	2	4	4	2
Практические занятия	24	2	8	8	6
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	36	4	12	12	8
Самостоятельная работа обучающихся, всего	235	28	80	80	47
Контроль промежуточной аттестации (час)	17		4	4	9
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В	324	36	108	108	72

ЧАСАХ					
-------	--	--	--	--	--

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1. Семестр 3							
РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг	36	18	18	2	8		8
РАЗДЕЛ 2. Особенности организации гостиничного хозяйства	36	18	18	2	8		8
РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц и особенности их функционирования	36	18	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	108	54	54	6	24		24
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Модуль 2. Семестр 4							
РАЗДЕЛ 4. Государственное регулирование гостиничного дела	36	18	18	2	8		8
РАЗДЕЛ 5. Инновационные технологии гостиничного сервиса	36	18	18	2	8		8
РАЗДЕЛ 6. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия	36	18	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	108	54	54	6	24		24
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой						
РАЗДЕЛ 7. Технологии обслуживания в процессе проживания	24	6	18	2	8		8
РАЗДЕЛ 8. Технологии автоматизации деятельности	24	6	18	2	8		8

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
РАЗДЕЛ 9. Технологии оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия	24	6	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)	36						
Общий объем, часов	108	18	54	6	24		24
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Контроль промежуточной аттестации (час)	36						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	324	126	162	18	72		72

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Курс 3							
РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг	35	27	8	2	2		4
РАЗДЕЛ 2. Особенности организации гостиничного хозяйства	35	27	8	2	2		4
РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц и особенности их функционирования	35	27	8	2	2		4
РАЗДЕЛ 4. Государственное регулирование гостиничного дела	35	27	8		4		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Форма промежуточной аттестации	Зачет						

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
аттестации							
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	144	108	32	6	10		16
Раздел 5. Служба питания и напитков отеля	33	25	8	2	2		4
РАЗДЕЛ 6. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия	33	25	8	2	2		4
РАЗДЕЛ 7. Технологии обслуживания в процессе проживания	38	30	8		4		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	108	80	24	4	8		12
Курс 4							
РАЗДЕЛ 8. Технологии автоматизации деятельности							
РАЗДЕЛ 9. Технологии оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия							
Контроль промежуточной аттестации (час)	9						
Общий объем, часов по модулю	72	47	16	2	6		8
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Контроль промежуточной аттестации (час)	17						
Общий объем часов по дисциплине	324	235	72	12	24		36

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1, семестр 3							
РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг	18	9	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	4	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 2. Особенности организации гостиничного хозяйства	18	9	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	4	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц и особенности их функционирования	18	9	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	4	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю, часов	54	27		15		12	
Модуль 2, семестр 4							
РАЗДЕЛ 4. Государственное регулирование гостиничного дела	18	9	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	4	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 5. Инновационные технологии гостиничного сервиса	18	9	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	4	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 6. Маркетинговые	18	9	Подготовка к лекционным и	5	Реферат	4	Компьютерное тестирование

технологии в деятельности гостиничного предприятия			практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС				
Общий объем по модулю, часов	54	27		15		12	
Модуль 3, семестр 5							
РАЗДЕЛ 7. Технологии обслуживания в процессе проживания	6	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	1	Реферат	2	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 8. Технологии автоматизации деятельности	6	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	1	Реферат	2	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 9. Технологии оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия	6	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	Реферат	1	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю, часов	18	9		4		5	
Общий объем по дисциплине, часов	126	63		34		29	

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1, семестр 3							
РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг	27	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование

РАЗДЕЛ 2. Особенности организации гостиничного хозяйства	27	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц и особенности их функционирова ния	27	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 4. Государственное регулирование гостиничного дела	27	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю, часов	108	60		24		24	
Модуль 2, семестр 4							
РАЗДЕЛ 5. Инновационные технологии гостиничного сервиса	25	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	Реферат	5	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 6. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия	25	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	Реферат	5	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 7. Технологии обслуживания в процессе проживания	30	20	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю, часов	80	40		25		15	
Модуль 3, семестр 5							
РАЗДЕЛ 8. Технологии автоматизации деятельности	23	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 9. Технологии оценки конкурентоспособ ности гостиничного	24	14	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование

предприятия							
Общий объем по модулю, часов	47	27		10		10	
Общий объем по дисциплине, часов	235	127		59		49	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Цель: формирование комплекса знаний о гостиничной деятельности, организации и управлению гостиничным обслуживанием

Перечень изучаемых элементов содержания

Предоставление гостиничных услуг в РФ

Вопросы для самоподготовки:

1. Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства
2. Развитие гостиничного бизнеса в России.
3. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг.
4. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.
5. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг по регионам России
6. Структура гостиничного хозяйства/гостиничного предприятия
7. Особенности функционирования служб гостиничного предприятия
8. Стандарты обслуживания
9. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
10. Специфика гостиничного труда.
11. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
12. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Роспотребнадзор о предоставлении гостиничных услуг.
2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ согласно законодательству.
3. 8 ключевых изменений в Правилах предоставления гостиничных услуг РФ.
4. Оказание гостиничных услуг: международно-правовое регулирование.
5. Анализ качества гостиничных услуг на примере гостиницы.
6. **Мировой рынок гостиничных услуг.**
7. Роль гостиничной отрасли в экономике страны
8. Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства
9. Развитие гостиничного бизнеса в России.
10. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг.
11. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.
12. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг по регионам России.
13. Структура гостиничного хозяйства/гостиничного предприятия.
14. Особенности функционирования служб гостиничного предприятия.

15. Международные правила предоставления гостиничных услуг.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:

- а) классификация ВТО
- б) национальная система классификации
- в) внутригосударственная классификация
- г) буквенная классификация

РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

Цель: формирование комплекса знаний о гостиничной деятельности, организации и управлению гостиничным обслуживанием.

Перечень изучаемых элементов содержания

Состав гостиничного фонда, технологии обслуживания
Технологии взаимодействия персонала с потребителями

Вопросы для самоподготовки:

1. Типология гостиничных помещений.
2. Технология уборочных работ.
3. Подготовка номеров для заселения.
4. Деятельность горничных.
5. Нормативный подход к мероприятиям по уборке гостиничного фонда.
- 6.оборот постельного белья.
7. Модели поведения персонала гостиниц.
8. Стили обслуживания гостей.
9. Правила проведения телефонных коммуникаций.
10. Внешний вид и личная гигиена персонала

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Виды и технология уборки гостиничных помещений.
2. Санитарно-гигиенические принадлежности в гостиничном деле.
3. Технология обслуживания различных категорий номеров.
4. Особенности обслуживания номерного фонда различных типов гостиничных предприятий.
5. Технические средства проведения уборочных работ.
6. Критерии поведения гостиничного персонала с гостями.
7. Критерии поведения гостиничного персонала с коллегами.
8. Корпоративный стиль обслуживания.
9. Корпоративная культура.
10. Невербальные коммуникации в гостиничном деле.
11. Вербальные коммуникации в гостинице.
12. Коммуникативные барьеры и их преодоление.
13. Методы работы с проблемными клиентами.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?

- а) Оказание спа-услуг
- б) Продажа алкогольных напитков
- в) Перевозки воздушным транспортом
- г) Визовая поддержка гостей

РАЗДЕЛ 3. СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦ, И ОСОБЕННОСТИ ИХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ

Цель: формирование комплекса знаний о гостиничной деятельности, организации и управлению гостиничным обслуживанием

Перечень изучаемых элементов содержания

Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб и отделов гостиничного предприятия.

Структура служб гостиничного предприятия первого и второго плана.

Вопросы для самоподготовки:

- 1. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
- 2. Персонал гостиничных предприятий.
- 3. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
- 4. Квалификационная характеристика.
- 5. Основные обязанности работников данной сферы.
- 6. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
- 7. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
- 8. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
- 9. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
- 10. Специфика гостиничного труда.
- 11. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
- 12. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
- 13. Технические и инженерные службы гостиниц.
- 14. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
- 15. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
- 16. Анимационный сервис в отелях.
- 17. Предоставление туристских услуг в отелях
- 18. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
- 19. Порядок регистрации и размещения гостей.
- 20. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
- 21. Порядок регистрации иностранных гостей.
- 22. Правила расчета оплаты за проживание.
- 23. Специфика деятельности маркетингового отдела гостиницы.
- 24. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
- 25. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
- 26. Технические и инженерные службы гостиниц.
- 27. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
- 28. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
- 29. Анимационный сервис в отелях.
- 30. Предоставление туристских услуг в отелях
- 31. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
- 32. Порядок регистрации и размещения гостей.
- 33. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.

34. Порядок регистрации иностранных гостей.
35. Правила расчета оплаты за проживание.
36. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
37. Персонал гостиничных предприятий.
38. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
39. Квалификационная характеристика.
40. Основные обязанности работников данной сферы.
41. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
42. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
43. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
44. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
45. Специфика гостиничного труда.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
2. Персонал гостиничных предприятий.
3. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
4. Квалификационная характеристика.
5. Основные обязанности работников данной сферы.
6. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
7. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
8. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
9. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
10. Специфика гостиничного труда.
11. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
12. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
13. Технические и инженерные службы гостиниц.
14. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
15. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
16. Анимационный сервис в отелях.
17. Предоставление туристских услуг в отелях
18. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
19. Порядок регистрации и размещения гостей.
20. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
21. Порядок регистрации иностранных гостей.
22. Правила расчета оплаты за проживание.
23. Специфика деятельности маркетингового отдела гостиницы.
24. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
25. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
26. Технические и инженерные службы гостиниц.
27. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
28. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
29. Анимационный сервис в отелях.
30. Предоставление туристских услуг в отелях
31. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
32. Порядок регистрации и размещения гостей.
33. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
34. Порядок регистрации иностранных гостей.

35. Правила расчета оплаты за проживание.
36. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
37. Персонал гостиничных предприятий.
38. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
39. Квалификационная характеристика.
40. Основные обязанности работников данной сферы.
41. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
42. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
43. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
44. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
45. Специфика гостиничного труда.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Основные функции дополнительной службы в отеле:

- а) услуги бизнес-центра
- б) вопросы правового обеспечения
- в) визовая поддержка
- г) противопожарная безопасность

РАЗДЕЛ 4. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

Цель: дать студентам общее представление о функционировании предприятий гостиничной индустрии, формах и методах обслуживания, исходя из практики работы в гостиницах и туристских комплексах.

Перечень изучаемых элементов содержания

Государственное регулирование в РФ

Зарубежный опыт государственного регулирования

Вопросы для самоподготовки:

1. Лицензирование гостиничных услуг
2. Стандартизация в гостиничном сервисе
3. Сертификация гостиничных услуг
4. Показатели качества гостиничных услуг.
5. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничного бизнеса.
6. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы.
7. Международные правовые акты, их назначение.
8. Международные стандарты.
9. Содержание и назначение Гаагской декларации межпарламентской конференции по туризму (1989 г.).
10. Назначение шенгенского соглашения (14 июня 1985 г.).

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Лицензирование гостиничных услуг
2. Стандартизация в гостиничном сервисе
3. Сертификация гостиничных услуг
4. Показатели качества гостиничных услуг.

5. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничного бизнеса.
6. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: администратор.
7. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: сэйл менеджер
8. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: багажист
9. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: консьерж
10. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: батлер
11. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: хаускипер
12. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: супервайзер
13. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: повар
14. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: старший этажа
15. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: маркетолог гостиницы
16. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: тренинг менеджер
17. Международные правовые акты, их назначение.
18. Международные стандарты.
19. Национальные стандарты
20. Локальные гостиничные стандарты
21. Содержание и назначение Гаагской декларации межпарламентской конференции по туризму (1989 г.).
22. Назначение шенгенского соглашения (14 июня 1985 г.).
23. Государственные стандарты РФ в сфере гостиничной индустрии.
24. Исполнительные и законодательные органы государственной власти всех уровней, регулирующие гостиничный бизнес.
25. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Какой из критериев относится к стандартизации?
 - а) качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологий
 - б) повышение доходов
 - в) повышение конкурентной способности гостиниц
 - г) серьезное и сознательное отношение к традициям коллектива

РАЗДЕЛ 5. ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

Цель: дать студентам общее представление о функционировании предприятий гостиничной индустрии, формах и методах обслуживания, исходя из практики работы в гостиницах и туристских комплексах.

Перечень изучаемых элементов содержания

Мировые компьютерные системы бронирования

Автоматизированные системы управления гостиничным хозяйством

Вопросы для самоподготовки:

1. Предпосылки появления глобальных систем бронирования.
2. Особенности развития глобальных систем бронирования.
3. Бронирование и резервирование.
4. Причины появления компьютерной автоматизации бронирования.
5. Информация, информатизация, информационные процессы, информационная система, информационные ресурсы.
6. Требования к автоматизированной системе управления гостиницей.

7. Возможности и характеристики автоматизированных систем управления гостиничным предприятием.
8. Технические средства службы приема и размещения.
9. Функции оборудования службы приема и размещения.
10. POS-терминалы.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Автоматизированные системы бронирования.
2. История компьютерных систем бронирования.
3. Появление CRS, GDS и IDS.
4. Эволюция систем бронирования от «Saber», «PARS», «Apollo», «SystemOne», «DATASII» до 4 мировых систем бронирования.
5. Системы бронирования «Trust», «SRS» (SteingerbergerReservationService), «Utell», «Start»: характеристики и предлагаемые возможности.
6. Глобальные системы бронирования: «Amadeus», «Sabre», «Galileo», «Worldspan»: характеристики и предлагаемые возможности.
7. Российские системы бронирования: история появления, функциональные возможности и характеристики («Сирена 1,2,3»; «Сирена 2.3.», «Сирена 2000», «Сирена-Трэвел»). Мегатис, Интурист, Натали-Турс, Кипарис, Алеан.
8. Российские системы бронирования на железнодорожном транспорте (АСУ «Экспресс»): история создания, функции и возможности.
9. Принципы выбора автоматизированной системы для управления гостиничным предприятием.
10. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «AmadeusFrontOffice»: функциональные характеристики и основное назначение.
11. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «FidelioFrontOffice», «Fideliofood&Beverage», «Fidelioeng.»: функциональные характеристики и основное назначение.
12. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
13. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.
14. Характеристики Российских программных продуктов фирмы «Рексофт» для управления гостиничным предприятием: «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум».
15. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Синимекс».
16. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Отель» и «1С – Отель».
17. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Hotel-2000».
18. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Русский отель».
19. Автоматизированная информационная система для гостиничных предприятий «Отель-Симпл».
20. Факторы, влияющие на невозможность применения автоматизированных систем управления.
21. Характеристики системы «Меридиан-1».
22. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «LodgingTouch».
23. Информационная система управления гостиничным предприятием «KEI-Hotel».

24. Характеристики комплексной автоматизации «Дип-Пансион».
25. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Nimeta».
26. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Невский портъ».
27. Факторы, влияющие на невозможность применения автоматизированных систем управления гостиничным предприятием.
28. Управление проектами с помощью MicrosoftProject.
29. Современные средства оргтехники и средства оргтехники, применяемые в гостиничных предприятиях.
30. Виды контрольно-кассовых машин и их характеристика.
31. Техническая эксплуатация оборудования службы приема и размещения.
32. Оборудование для кодирования электронных ключей службой приема и размещения гостей.
33. Оснащение современным оборудованием службы приема и размещения.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. К наиболее распространенным в международной практике формам управления гостиницами не относятся:
 - а) управление по контракту
 - б) аренда
 - в) договор франчайзинга
 - г) кондоминиум

РАЗДЕЛ 6. МАРКЕТИНГОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Цель: обеспечить прочное и сознательное овладение студентами научно-методическими знаниями и умениями в сфере формирования и продвижения туристического и гостиничного продукта, необходимые менеджеру в практической деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Маркетинговые технологии в деятельности турпредприятия

Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия

Вопросы для самоподготовки:

1. Производственная концепция.
2. Продуктовая концепция.
3. Сбытовая концепция.
4. Концепция традиционного маркетинга.
5. Социально-этическая концепция.
6. Производственная концепция.
7. Продуктовая концепция.
8. Сбытовая концепция.
9. Концепция традиционного маркетинга.
10. Социально-этическая концепция.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 6:

1. Выставки и классификация выставочных мероприятий.
2. Особенности и назначение рекламы.

3. Рациональная и эмоциональная реклама.
4. Особенности и назначение PR акций и компаний.
5. Особенности и назначение пропаганды.
6. Функционирование российской поисковой системы по туризму «ТурПоиск – Новости».
7. Функционирование системы TripAdvisor
8. Разновидности технологии и методов продаж, виды взаиморасчетов.
9. Назначение и функции производственной концепции.
10. Назначение и функции продуктовой концепции.
11. Назначение и функции сбытовой концепции.
12. Назначение и функции концепции традиционного маркетинга.
13. Назначение и функции социально-этической концепции в маркетинге.
14. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Австрии, Франции, Испании).
15. Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда).
16. Классификация средств размещения в США и Канаде.
17. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах.
18. Роль гостиничных ассоциаций в развитии гостиничной индустрии.
19. Структура информационной папки, принципы оформления.
20. Анализ международных и российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и гостем.
21. Анализ российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и туристскими и корпоративными компаниями.
22. Принципы работы с внутренней документацией гостиничного предприятия.
23. Методы проектирования организационных структур.
24. Разработка организационной структуры для малой гостиницы.
25. Разработка штатного расписания на примере бизнес-отеля.
26. Разработка организационной структуры для загородной гостиницы.
27. Анкетирование.
28. Работа с гостевой книгой и книгой жалоб и предложений.
29. Изучение изменения спроса на дополнительные гостиничные услуги.
30. Технология предотвращения конфликтных ситуаций.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:
 - а) отдел сбыта
 - б) посыльных
 - в) бронирования
 - г) служба приема и размещения

РАЗДЕЛ 7. ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

Цель: глубокая и системная подготовка обучаемых к работе в сфере туризма. В рамках учебной дисциплины рассматриваются технологии взаимодействия между людьми необходимые для успешного функционирования гостиничного предприятия.

Перечень изучаемых элементов содержания

Технологии обслуживания гостей в номере
Технологии организации работы ресторана

Вопросы для самоподготовки:

1. Технологии обслуживания в сфере гостеприимства.

2. Технологический цикл обслуживания клиента.
3. Четыре цикла в обслуживании клиента.
4. Подразделение по обслуживанию номеров.
5. Правила и технологи предлагающей продажи службы roomservice.
6. Структура пищевого комплекса.
7. Кухня гостиничного ресторана.
8. Отдел по работе с посудой.
9. Рестораны и бары гостиничного предприятия.
10. Технология подготовки ресторана к приему гостей.
11. Технология обслуживания потребителей в зале ресторана.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 7:

1. технологии организация работы кухни гостиничного предприятия
2. технологии организация работы кухни предприятия питания
3. технологии организации работы службы горничных
4. технологии организации работы официантов предприятия питания
5. технологии организации работы фронт-офиса гостиничного предприятия
6. технологии организации работы фронт-офиса ресторана
7. технологии организации работы бэк-офиса гостиничного предприятия
8. технологии организации работы бэк-офиса ресторана
9. технологии организации работы службы бронирования
10. технологии организации работы службы рум-сервиса
11. технологии организации работы сервисной службы
12. технологии организации работы службы безопасности гостиничного предприятия
13. технологии организации работы службы безопасности ресторана

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Текущая работа сотрудников СПиР:
 - а) прогнозирование загрузки
 - б) проводы гостя
 - в) проверка списков приезжающих гостей
 - г) распределение почты, факсимильных сообщений

РАЗДЕЛ 8. ТЕХНОЛОГИИ АВТОМАТИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Цель: глубокая и системная подготовка обучаемых к работе в сфере туризма. В рамках учебной дисциплины рассматриваются технологии взаимодействия между людьми необходимые для успешного функционирования гостиничного предприятия.

Перечень изучаемых элементов содержания

Автоматизированные системы управления в ресторане

Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием

Вопросы для самоподготовки:

1. Задачи автоматизации.
2. Скорость и качество обслуживания гостей
3. Формализация процесса взаимодействия между персоналом
4. Основные оперативные методы
5. Минимизация потерь в баре
6. Финансовая подсистема

7. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «AmadeusFrontOffice»: функциональные характеристики и основное назначение.
8. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «FidelioFrontOffice», «Fideliofood&Beverage», «Fidelioeng.»: функциональные характеристики и основное назначение.
9. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
10. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 8

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 8:

1. Система автоматизации ресторана R-Keeper
2. Система автоматизации ресторана Эксперт
3. Система автоматизации ресторана TillyPad
4. Система автоматизации ресторана Z-Cash
5. Система автоматизации ресторана Эдельвейс/Медальон
6. Система автоматизации ресторана Магия
7. Система автоматизации ресторана Астор
8. Система автоматизации ресторана РСТъ Ресторатор
9. Система автоматизации ресторана B52 Ресторан
10. Система автоматизации ресторана ALOHA POS
11. Система автоматизации ресторана X-POS
12. Информационные технологии в гостиничном бизнесе.
13. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «AmadeusFrontOffice»: функциональные характеристики и основное назначение.
14. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «FidelioFrontOffice», «Fideliofood&Beverage», «Fidelioeng.»: функциональные характеристики и основное назначение.
15. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
16. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.
17. Характеристики Российских программных продуктов фирмы «Рексофт» для управления гостиничным предприятием: «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум».
18. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Синимекс».
19. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Отель» и «1С – Отель».
20. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Hotel-2000».
21. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Русский отель».
22. Автоматизированная информационная система для гостиничных предприятий «Отель-Симпл».
23. Характеристики системы «Меридиан-1».
24. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «LodgingTouch».
25. Информационная система управления гостиничным предприятием «KEI-Hotel».
26. Характеристики комплексной автоматизации «Дип-Пансион».

27. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Nimeta».

28. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Невский портъ».

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Какое ПО относится к автоматизированной системе управления гостиничным предприятием

- а) R-Keeper
- б) TillyPad
- в) Z-Cash
- г) Fidelioeng

РАЗДЕЛ 9. ТЕХНОЛОГИИ ОЦЕНКИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Цель: глубокая и системная подготовка обучаемых к работе в сфере туризма. В рамках учебной дисциплины рассматриваются технологии взаимодействия между людьми необходимые для успешного функционирования гостиничного предприятия.

Перечень изучаемых элементов содержания

Формирование политики эффективности деятельности гостиницы

Технология построения конкурентной карты рынка гостиничного предприятия

Вопросы для самоподготовки:

1. Показатели эффективности деятельности гостиницы и внутренняя среда как показатель эффективности деятельности гостиницы

2. Оценка эффективности деятельности предприятия на примере гостиницы

3. Анализ эффективности деятельности гостиничного предприятия

4. Разработка мероприятий по повышению эффективности деятельности предприятия гостиничной индустрии

5. Показатели эффективности деятельности гостиницы

6. Конкурентоспособность.

7. Факторы конкурентной борьбы.

8. Количественная и качественная информация о конкурентах.

9. Конкурентная карта рынка.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 9

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 9:

1. Построение конкурентной карты рынка гостиничного предприятия.

2. Модель пяти сил конкуренции М. Портера.

3. Факторы и условия, влияющие на силу конкурентной борьбы в гостиничном бизнесе.

4. Способы оценки конкурентоспособности гостиничных предприятий.

5. Конкурентное окружение гостиничных предприятий Москвы категории

4-5*.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 9: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Какой из критериев относится к стандартизации?

а) качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологий

б) повышение доходов

в) повышение конкурентной способности гостиниц

г) повышение профессионального уровня сотрудников

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является зачет, зачет с оценкой и экзамен, которые проводятся в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Знать: системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале	Этап формирования умений
		Владеть: навыками формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку	Знать: формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб,	Этап формирования знаний

	Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	отделов) организаций сферы гостеприимства	
		Уметь: организовать координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: навыками выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-6	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений	Знать: экономические понятия, методы проведения анализа, расчёт показателей экономической деятельности гостиничного предприятия	Этап формирования знаний
		Уметь: Осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; Участвовать в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: Методами оценки экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; Методами разработки управленческих решений на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	Знать: основные технологические процессы на предприятиях индустрии гостеприимства, компьютерные и профессиональные программы;	Этап формирования знаний
		Уметь: анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: навыками оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства навыками	Этап формирования навыков и получения опыта

		разработки программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет	
ПК-10	Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	Знать: правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ.	Этап формирования знаний
		<p>Уметь: анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;</p> <p>-применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;</p> <p>-контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p>	Этап формирования умений
		Владеть: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности ; навыками контроля и выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; навыками организации работ по подтверждению системе	Этап формирования навыков и получения опыта

		классификации гостиниц других средств размещения.	
--	--	--	--

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-8, ПК-10	Этап формирования знаний.	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p>

ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-8, ПК-10	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-8, ПК-10	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

Теоретический блок вопросов:

1. Роспотребнадзор о предоставлении гостиничных услуг.
2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ согласно законодательству.
3. 8 ключевых изменений в Правилах предоставления гостиничных услуг РФ.
4. Оказание гостиничных услуг: международно-правовое регулирование.
5. Анализ качества гостиничных услуг на примере гостиницы.
6. Мировой рынок гостиничных услуг.

7. Роль гостиничной отрасли в экономике страны
8. Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства
9. Развитие гостиничного бизнеса в России.
10. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг.
11. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.
12. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг по регионам России.
13. Структура гостиничного хозяйства/гостиничного предприятия.
14. Особенности функционирования служб гостиничного предприятия.
15. Международные правила предоставления гостиничных услуг.
16. Виды и технология уборки гостиничных помещений.
17. Санитарно-гигиенические принадлежности в гостиничном деле.
18. Технология обслуживания различных категорий номеров.
19. Особенности обслуживания номерного фонда различных типов гостиничных предприятий.
20. Технические средства проведения уборочных работ.
21. Критерии поведения гостиничного персонала с гостями.
22. Критерии поведения гостиничного персонала с коллегами.
23. Корпоративный стиль обслуживания.
24. Корпоративная культура.
25. Невербальные коммуникации в гостиничном деле.
26. Вербальные коммуникации в гостинице.
27. Коммуникативные барьеры и их преодоление.
28. Методы работы с проблемными клиентами.
29. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
30. Персонал гостиничных предприятий.
31. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
32. Квалификационная характеристика.
33. Основные обязанности работников данной сферы.
34. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
35. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
36. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
37. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
38. Специфика гостиничного труда.
39. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
40. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
41. Технические и инженерные службы гостиниц.
42. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
43. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
44. Анимационный сервис в отелях.
45. Предоставление туристских услуг в отелях
46. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
47. Порядок регистрации и размещения гостей.
48. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
49. Порядок регистрации иностранных гостей.
50. Правила расчета оплаты за проживание.
51. Специфика деятельности маркетингового отдела гостиницы.
52. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
53. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
54. Технические и инженерные службы гостиниц.
55. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.

56. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
57. Анимационный сервис в отелях.
58. Предоставление туристских услуг в отелях
59. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
60. Порядок регистрации и размещения гостей.
61. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
62. Порядок регистрации иностранных гостей.
63. Правила расчета оплаты за проживание.
64. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
65. Персонал гостиничных предприятий.
66. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
67. Квалификационная характеристика.
68. Основные обязанности работников данной сферы.
69. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
70. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
71. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
72. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
73. Специфика гостиничного труда.
74. Лицензирование гостиничных услуг
75. Стандартизация в гостиничном сервисе
76. Сертификация гостиничных услуг
77. Показатели качества гостиничных услуг.
78. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничного бизнеса.
79. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: администратор.
80. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: сэйл менеджер
81. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: багажист
82. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: консьерж
83. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: батлер
84. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: хаускипер
85. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: супервайзер
86. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: повар
87. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: старший этажа
88. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: маркетолог гостиницы
89. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: тренинг менеджер
90. Международные правовые акты, их назначение.
91. Международные стандарты.
92. Национальные стандарты
93. Локальные гостиничные стандарты
94. Содержание и назначение Гаагской декларации межпарламентской конференции по туризму (1989 г.).
95. Назначение шенгенского соглашения (14 июня 1985 г.).
96. Государственные стандарты РФ в сфере гостиничной индустрии.
97. Исполнительные и законодательные органы государственной власти всех уровней, регулирующие гостиничный бизнес.
98. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц
99. Автоматизированные системы бронирования.
100. История компьютерных систем бронирования.
101. Появление CRS, GDS и IDS.
102. Эволюция систем бронирования от «Saber», «PARS», «Apollo», «SystemOne», «DATASII» до 4 мировых систем бронирования.
103. Системы бронирования «Trust», «SRS» (SteingerbergerReservationService), «Utell», «Start»: характеристики и предлагаемые возможности.

104. Глобальные системы бронирования: «Amadeus», «Sabre», «Galileo», «Worldspan»: характеристики и предлагаемые возможности.
105. Российские системы бронирования: история появления, функциональные возможности и характеристики («Сирена 1,2,3»; «Сирена 2.3.», «Сирена 2000», «Сирена-Трэвел»). Мегатис, Интурист, Натали-Турс, Кипарис, Алеан.
106. Российские системы бронирования на железнодорожном транспорте (АСУ «Экспресс»): история создания, функции и возможности.
107. Принципы выбора автоматизированной системы для управления гостиничным предприятием.
108. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «AmadeusFrontOffice»: функциональные характеристики и основное назначение.
109. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «FidelioFrontOffice», «Fideliofood&Beverage», «Fidelioeng.»: функциональные характеристики и основное назначение.
110. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
111. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.
112. Характеристики Российских программных продуктов фирмы «Рексофт» для управления гостиничным предприятием: «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум».
113. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Синимекс».
114. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Отель» и «1С – Отель».
115. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Hotel-2000».
116. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Русский отель».
117. Автоматизированная информационная система для гостиничных предприятий «Отель-Симпл».
118. Факторы, влияющие на невозможность применения автоматизированных систем управления.
119. 21. Характеристики системы «Меридиан-1».
120. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «LodgingTouch».
121. Информационная система управления гостиничным предприятием «KEI-Hotel».
122. Характеристики комплексной автоматизации «Дип-Пансион».
123. 25. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Nimeta».
124. 26. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Невский портъе».
125. 27. Факторы, влияющие на невозможность применения автоматизированных систем управления гостиничным предприятием.
126. 28. Управление проектами с помощью MicrosoftProject.
127. 29. Современные средства оргтехники и средства оргтехники, применяемые в гостиничных предприятиях.
128. 30. Виды контрольно-кассовых машин и их характеристика.
129. 31. Техническая эксплуатация оборудования службы приема и размещения.
130. 32. Оборудование для кодирования электронных ключей службой приема и размещения гостей.
131. 33. Оснащение современным оборудованием службы приема и размещения.
132. Выставки и классификация выставочных мероприятий.

133. Особенности и назначение рекламы.
134. Рациональная и эмоциональная реклама.
135. Особенности и назначение PR акций и компаний.
136. Особенности и назначение пропаганды.
137. Функционирование российской поисковой системы по туризму «ТурПоиск – Новости».
138. Функционирование системы TripAdvisor
139. Разновидности технологии и методов продаж, виды взаиморасчетов.
140. 9.Назначение и функции производственной концепции.
141. 10.Назначение и функции продуктовой концепции.
142. 11.Назначение и функции сбытовой концепции.
143. Назначение и функции концепции традиционного маркетинга.
144. Назначение и функции социально-этической концепции в маркетинге.
145. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Австрии, Франции, Испании).
146. Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда).
147. Классификация средств размещения в США и Канаде.
148. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах.
149. Роль гостиничных ассоциаций в развитии гостиничной индустрии.
150. Структура информационной папки, принципы оформления.
151. Анализ международных и российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и гостем.
152. Анализ российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и туристскими и корпоративными компаниями.
153. Принципы работы с внутренней документацией гостиничного предприятия.
154. Методы проектирования организационных структур.
155. Разработка организационной структуры для малой гостиницы.
156. Разработка штатного расписания на примере бизнес-отеля.
157. Разработка организационной структуры для загородной гостиницы.
158. Анкетирование.
159. Работа с гостевой книгой и книгой жалоб и предложений.
160. Изучение изменения спроса на дополнительные гостиничные услуги.
161. Технология предотвращения конфликтных ситуаций.
162. технологии организация работы кухни гостиничного предприятия
163. технологии организация работы кухни предприятия питания
164. технологии организации работы службы горничных
165. технологии организации работы официантов предприятия питания
166. технологии организации работы фронт-офисаи бэк-офиса
167. технологии организации работы службы бронирования
168. технологии организации работы службы рум-сервиса
169. технологии организации работы сервисной службы
170. технологии организации работы службы безопасности гостиничного предприятия
171. технологии организации работы службы безопасности ресторана
172. Система автоматизации ресторана
173. Информационные технологии в гостиничном бизнесе.
174. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «AmadeusFrontOffice»: функциональные характеристики и основное назначение.
175. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «FidelioFrontOffice», «Fideliofood&Beverage», «Fidelioeng.»: функциональные характеристики и основное назначение.

176. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
177. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.
178. Характеристики Российских программных продуктов фирмы «Рексофт» для управления гостиничным предприятием: «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум».
179. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Синимекс».
180. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Отель» и «1С – Отель».
181. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Hotel-2000».
182. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Русский отель».
183. Автоматизированная информационная система для гостиничных предприятий «Отель-Симпл».
184. Характеристики системы «Меридиан-1».
185. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «LodgingTouch».
186. Информационная система управления гостиничным предприятием «KEI-Hotel».
187. Характеристики комплексной автоматизации «Дип-Пансион».
188. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Nimeta».
189. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Невский портъе».
190. Построение конкурентной карты рынка гостиничного предприятия.
191. Модель пяти сил конкуренции М. Портера.
192. Факторы и условия, влияющие на силу конкурентной борьбы в гостиничном бизнесе.
193. Способы оценки конкурентоспособности гостиничных предприятий.
194. Конкурентное окружение гостиничных предприятий Москвы категории 4-5*.

Аналитическое задание

1. Найти соответствия типа гостиницы и требованиям к ней в соответствии с классификацией гостиничных предприятий.
2. Найти соответствие категории номера требованиям к номерам различных категорий.
3. Составить конкурентный профиль гостиничного предприятия.
4. Составить сравнительную таблиц по различным критериям нескольких программных продуктов, используемых в управлении гостиничным предприятием
5. Составить сравнительную таблиц по различным критериям нескольких систем бронирования, используемых в гостиничной деятельности
6. Разработать памятку для персонала СПиР по порядку обслуживанию гостей
7. Разработать должностные инструкции для различных категорий персонала

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным

образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318>

2. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2020 – 331 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-08190-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450317>

5.1.2. Дополнительная литература

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский педагогический государственный университет». – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4263-0663-9. – Текст : электронный.

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления,	https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ

	социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова	
Электронная библиотека учебников	На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.	http://studentam.net 100% доступ
Cyberleninka	Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами.	http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ
Единое окно доступа к образовательным ресурсам	Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования	http://window.edu.ru/library 100% доступ
Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии	Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.	http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Технологии гостиничной деятельности*» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
 - внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
 - запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
 - постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
 - узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;

3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel) и др*.

5.4.3. Информационные справочные системы

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК.	http://biblioclub.ru/ 100% доступ
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах.	http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета
3.	ЭБС издательства «Юрайт»	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	https://urait.ru/ 100% доступ
4.	ЭБС издательства "ЛАНЬ"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://e.lanbook.com/ 100% доступ
5.	ЭБС "Book.ru"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://www.book.ru 100% доступ
6.	База данных EastView	Полнотекстовая база данных периодики.	http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета
7.	База данных международного индекса научного цитирования – Scopus:	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях.	http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета.
8.	Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge)	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета.	http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета.
9	Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина	Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов.	https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета.

10	Национальная электронная библиотека	Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов.	https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета
11.	Видеотека учебных фильмов «Решение»	Коллекция учебных видеофильмов	http://eduvideo.online 100% доступ

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «*Технологии гостиничной деятельности*» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «*Технологии гостиничной деятельности*» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «*Технологии гостиничной деятельности*» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «*Технологии гостиничной деятельности*» предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «*Технологии гостиничной деятельности*» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «*Технологии гостиничной деятельности*» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений


№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«28» мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология и организация услуг питания в гостинице» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология и организация услуг питания в гостинице» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М.

Руководитель основной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент, доцент

В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан экономического факультета
д-р экон. наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц
«Мариотт»

Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент

К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель
Центра научных исследований и технического
регулирувания в сфере услуг Института
региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы <i>бакалавриата /магистратуры/специалитета</i>	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы <i>бакалавриата/магистратуры/специалитета</i>	4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	7
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	7
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	8
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	9
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	9
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	11
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	11
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	19
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	19
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	21
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	23
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	23
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	25
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	25
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	26
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	26
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	28
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	28
5.6 Образовательные технологии	30
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель учебной дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о принципах и методах организации услуг питания в гостинично-ресторанном комплексе, формирование знаний и умений в области организации услуг питания в гостиничном предприятии, знание профессиональных технологий гостиничного дела с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по производственно-технологической и сервисной деятельности.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. приобретение знаний в области основ физиологии питания;
2. приобретение знаний в области санитарно-гигиенических условий производства;
3. приобретение знаний в области планирования оказания услуг питания в гостиничном предприятии;
4. приобретение знаний в области технологических процессов производства продукции;
5. овладение новыми технологиями по продвижению и организации питания в гостинично-ресторанных комплексах;
6. овладение методикой расчета стоимости услуг питания в гостиничном предприятии;
7. применение полученных знаний в сфере профессиональной деятельности (в сфере производственно-технологической, организационно-управленческой и сервисной деятельности).

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Технология и организация услуг питания в гостинице» реализуется в обязательной части, профессиональных дисциплин гостиничного дела учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Технология и организация услуг питания в гостинице» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Клиентский сервис» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия
- Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания
- Инновации в индустрии туризма.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-2, ПК-3, ПК-5, ПК-7 в соответствии с

основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Управление	ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	<p>ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p>
Проектная деятельность	ПК-3	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	<p>ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий.</p> <p>ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>

Сервис	ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	<p>ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.</p> <p>ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.</p> <p>ПК-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.</p>
Технологии	ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-7.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.</p> <p>ПК-7.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p> <p>ПК-7.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства</p>

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 5 семестре, составляет 5 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет с оценкой*.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	90	90			
Учебные занятия лекционного типа	10	10			
Практические занятия	40	40			
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	40	40			
Самостоятельная работа обучающихся, всего	90	90			
Контроль промежуточной аттестации (час)					
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	180	180			

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		3 курс осенняя сессия	3 курс весенняя сессия	
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	40	24	16	
Учебные занятия лекционного типа	6	4	2	
Практические занятия	14	8	6	
Лабораторные занятия				
Контактная работа в ЭИОС	20	12	8	
Самостоятельная работа обучающихся, всего	136	84	52	
Контроль промежуточной аттестации (час)	4		4	
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	180	108	72	

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1. Семестр 5							
Раздел 1. Служба питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.	36	18	18	2	8		8
Раздел 2. Основные принципы организации рационального питания.	36	18	18	2	8		8
Раздел 3. Основы технологии производства продукции предприятий питания.	36	18	18	2	8		8
Раздел 4. Организация торговой деятельности предприятий питания.	36	18	18	2	8		8
Раздел 5. Особенности организации питания специальных контингентов	36	18	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов							
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	180	90	90	10	40		40

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				

			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1. Курс 3							
Раздел 1. Служба питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.	35	27	8	2	2		4
Раздел 2. Основные принципы организации рационального питания.	35	27	8	2	2		4
Раздел 3. Основы технологии производства продукции предприятий питания.	35	27	8	2	2		4
Раздел 4. Организация торговой деятельности предприятий питания.	35	27	8		4		4
Раздел 5. Особенности организации питания специальных контингентов	36	28	8		4		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	180	136	40	6	14		20

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся				
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час
Модуль 1, семестр 5						

Раздел 1. Служба питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Основные принципы организации рационального питания.	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 3. Основы технологии производства продукции предприятий питания.	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 4. Организация торговой деятельности предприятий питания.	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 5. Особенности организации питания специальных контингентов	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю, часов	90	40		25		25	

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1., курс 3							

Раздел 1. Служба питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.	27	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Основные принципы организации рационального питания.	27	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
Раздел 3. Основы технологии производства продукции предприятий питания.	27	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
Раздел 4. Организация торговой деятельности предприятий питания.	27	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
Раздел 5. Особенности организации питания специальных контингентов	28	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	7	Реферат	6	Реферат
Общий объем по модулю, часов	136	75		31		30	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

МОДУЛЬ 1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ И ПРОДАЖИ

РАЗДЕЛ 1. СЛУЖБА ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ РАЗЛИЧНЫХ ТИПОВ И КЛАССОВ

Цель: изучить особенности организации службы питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.

Перечень изучаемых элементов содержания

Место службы питания в структуре гостиницы. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице. Соотношение услуги размещения и услуги питания. Краткая история развития индустрии питания в сфере гостеприимства: эволюция и современность. Факторы, влияющие на развитие отрасли. Миссии и цели службы питания в гостинице.

Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий. Различные подходы к организации питания в гостинице: предприятия питания в составе гостиницы, аренда предприятий питания. Различные варианты оргструктуры службы питания. Основные требования к персоналу.

Вопросы для самоподготовки:

1. Место службы питания в структуре гостиницы.
2. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице.
3. Основные требования к персоналу.
4. Соотношение услуги размещения и услуги питания.
5. Структура службы питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.
6. Миссии и цели службы питания в гостинице.
7. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы.
8. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий.
9. Различные варианты оргструктуры службы питания.
10. Основные требования к персоналу.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Место службы питания в структуре гостиницы.
2. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице.
3. Основные требования к персоналу.
4. Соотношение услуги размещения и услуги питания.
5. Структура службы питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.
6. Миссии и цели службы питания в гостинице.
7. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы.
8. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий.
9. Различные варианты оргструктуры службы питания.
10. Основные требования к персоналу.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Подразделения, не входящие в структуру службы питания:
 - а) Банкетная служба

- б) Кейтеринговая служба
- в) Служба посыльных
- г) Обслуживанием питанием в номерах

РАЗДЕЛ 2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАЦИОНАЛЬНОГО ПИТАНИЯ

Цель: изучить основные принципы организации рационального питания.

Перечень изучаемых элементов содержания

Физиологические принципы построения пищевых рационов. Сбалансированность основных веществ в питании. Роль основных веществ в питании, потребность в них организма. Энергетическая, биологическая, пищевая ценность пищи. Основные подходы к формированию рационов питания. Режим питания. Основные «школы» питания: рациональное питание, вегетарианство, раздельное питание, питание по группе крови.

Вопросы для самоподготовки:

1. Основные принципы организации рационального питания.
2. Сбалансированность основных веществ в питании.
3. Энергетическая, биологическая, пищевая ценность пищи.
4. Основные подходы к формированию рационов питания.
5. Роль основных веществ в питании, потребность в них организма.
6. Современные школы питания и их характеристика
7. Режим питания, особенности

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Основные принципы организации рационального питания.
2. Сбалансированность основных веществ в питании.
3. Энергетическая, биологическая, пищевая ценность пищи.
4. Основные подходы к формированию рационов питания.
5. Роль основных веществ в питании, потребность в них организма.
6. Современные школы питания и их характеристика
7. Режим питания, особенности

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Услуги питания, предоставляемые в гостинице, должны отвечать требованиям:
 - а) Безопасность
 - б) Культура обслуживания
 - в) Экологичность
 - г) Непрерывность

РАЗДЕЛ 3. ОСНОВЫ ТЕХНОЛОГИИ ПРОИЗВОДСТВА ПРОДУКЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ

Цель: изучить основы технологии производства продукции предприятий питания.

Перечень изучаемых элементов содержания

Виды нормативной документации, используемой в предприятиях питания, их характеристика. Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания. Характеристика основных стадий процесса. Классификация способов и приемов кулинарной обработки продукции, краткая характеристика. Основы технологии производства полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощей. Основы технологии производства блюд и кулинарных изделий: супов, соусов, холодных блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков.

Вопросы для самоподготовки:

1. Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания. Характеристика основных стадий технологического процесса.
2. Классификация способов и приемов кулинарной обработки продукции, краткая характеристика.
3. Основы технологии производства продукции предприятий питания.
4. Виды нормативной документации, используемой в предприятиях питания, их характеристика Содержание и особенности применения нормативных актов
5. Работа со Сборником рецептур блюд и кулинарных изделий
6. Разработка технико-технологических карт
7. Изучение классификации полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощи, характеристика основных полуфабрикатов
8. Изучение классификации супов, соусов, схемы и рецептуры основных супов и соусов холодных блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков, рецептуры

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания. Характеристика основных стадий технологического процесса.
2. Классификация способов и приемов кулинарной обработки продукции, краткая характеристика.
3. Основы технологии производства продукции предприятий питания.
4. Виды нормативной документации, используемой в предприятиях питания, их характеристика Содержание и особенности применения нормативных актов
5. Работа со Сборником рецептур блюд и кулинарных изделий
6. Разработка технико-технологических карт
7. Изучение классификации полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощи, характеристика основных полуфабрикатов
8. Изучение классификации супов, соусов, схемы и рецептуры основных супов и соусов холодных блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков, рецептуры

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. В состав торговой группы не входят следующие помещения:
 - а) Раздаточная
 - б) Торговый зал
 - в) Моечная столовой посуды
 - г) Буфет

РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ТОРГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ

Цель: изучить организацию торговой деятельности предприятий питания.

Перечень изучаемых элементов содержания

Виды, характеристика и назначение торговых помещений предприятий питания. Организация работы сервизной, моечной столовой посуды, помещения для нарезки хлеба. Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов. Современный интерьер и оборудование торговых залов предприятий питания. Характеристика, нормы оснащения. Классификация и характеристика современной мебели и столовой посуды и приборов, столового белья. Нормы оснащения. Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню. Виды меню. Оформление меню. Составление карты вин. Функции сомелье. Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов). Основные подходы к планированию меню. Меню как инструмент продаж. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одноразовое питание (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive т.д. Виды завтраков. Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей: австрийский первый и второй, испанский и португальский ранний и поздний, немецкий первый и второй, французский первый и второй, швейцарский первый и второй, итальянский, голландский, скандинавский. Обслуживание официантами и самообслуживание. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Прием и порядок выполнения заказа. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов. Правила обслуживания гостей в номерах. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары. Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Классификация их, краткая характеристика. Прием заказа, подготовка к проведению массового мероприятия, обслуживание. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов: банкет-прием за столом с полным обслуживанием официантами; банкет-прием за столом с частичным обслуживанием официантами; банкет-фуншет; банкет-коктейль; банкет-чай, кофе-брейк. Виды сервиса. Организации работы банкетной службы. Особенности меню банкета. Виды сервиса (французский, английский, немецкий, американский, русский), их характеристика. Требования к персоналу. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.) Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д. Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики. Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и др. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы. Организация работы кейтеринговой службы.

Вопросы для самоподготовки:

1. Организация торговой деятельности предприятий питания.
2. Общие требования к торговым помещениям
3. Организации работы банкетной службы.
4. Особенности меню банкета.
5. Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов.
6. Современный интерьер и оборудование торговых залов предприятий питания.
7. Характеристика, нормы оснащения.
8. Классификация и характеристика современной мебели и столовой посуды и приборов, столового белья.

9. Нормы оснащения.
10. Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов).
11. Основные подходы к планированию меню.
12. Меню как инструмент продаж.
13. Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак.
14. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей Обслуживание официантами и самообслуживание.
15. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания.
16. Виды сервиса (французский, английский, немецкий, американский, русский), их характеристика.
17. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов
18. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)
19. Требования к персоналу.
20. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Прием и порядок выполнения заказа.
21. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов.
22. Правила обслуживания гостей в номерах.
23. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары.
24. Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики.
25. Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и др.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Организация торговой деятельности предприятий питания.
2. Общие требования к торговым помещениям
3. Организации работы банкетной службы.
4. Особенности меню банкета.
5. Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов.
6. Современный интерьер и оборудование торговых залов предприятий питания.
7. Характеристика, нормы оснащения.
8. Классификация и характеристика современной мебели и столовой посуды и приборов, столового белья.
9. Нормы оснащения.
10. Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов).
11. Основные подходы к планированию меню.
12. Меню как инструмент продаж.
13. Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак.
14. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей Обслуживание официантами и самообслуживание.
15. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания.
16. Виды сервиса (французский, английский, немецкий, американский, русский), их характеристика.
17. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов

18. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)
19. Требования к персоналу.
20. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Прием и порядок выполнения заказа.
21. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов.
22. Правила обслуживания гостей в номерах.
23. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары.
24. Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики.
25. Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и др.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Система питания в гостинице, при которой в стоимость проживания включен два приема пищи и безалкогольные напитки?
 - а) ВВ
 - б) НВ
 - в) НВ+
 - г) FB+

РАЗДЕЛ 5. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ СПЕЦИАЛЬНЫХ КОНТИНГЕНТОВ

Цель: изучить особенности организации питания специальных контингентов

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности организации питания специальных контингентов. Национальные особенности и традиции питания. Особенности организации питания и обслуживания туристов из Западной, Центральной, Восточной Европы, скандинавских стран, США, Канады, Центральной и Южной Америки, стран Азиатско-Тихоокеанского региона и др. Организация питания иностранных туристов с учетом национальных традиций, культуры потребления. Рекомендуемые и не рекомендуемые продукты, блюда, напитки. Специфика обслуживания. Религиозные традиции и пищевые обряды в православии, протестантизме, католицизме, иудаизме, исламе. Учет религиозных традиций при организации питания туристов. Организация питания туристов на различных видах транспорта (водном, железнодорожном, воздушном, автомобильном). Особенности обслуживания питанием в круизах. Организация диетического и лечебно-профилактического питания в предприятиях питания при гостинице. Диетические столы. Рекомендуемые формы организации питания Организация питания детей. Особенности детского меню, рекомендуемые и не рекомендуемые продукты и способы кулинарной обработки. Анимационные программы для детей. Особенности организации питания школьников, лиц пожилого возраста, спортсменов и т.д.

Вопросы для самоподготовки:

1. Особенности организации питания специальных контингентов
2. Организация питания иностранных туристов с учетом национальных традиций, культуры потребления.
3. Рекомендуемые и не рекомендуемые продукты, блюда, напитки.
4. Специфика обслуживания.
5. Религиозные традиции и пищевые обряды в православии, протестантизме, католицизме, иудаизме, исламе.
6. Учет религиозных традиций при организации питания туристов.
7. Рекомендуемые и не рекомендуемые продукты, блюда, напитки

8. Организация диетического и лечебно-профилактического питания в предприятиях питания при гостинице.
9. Диетические столы.
10. Рекомендуемые формы организации питания
11. Организация питания детей.
12. Особенности детского меню, рекомендуемые и не рекомендуемые продукты и способы кулинарной обработки.
13. Анимационные программы для детей.
14. Особенности организации питания школьников, лиц пожилого возраста, спортсменов и т.д.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Особенности организации питания специальных контингентов
2. Организация питания иностранных туристов с учетом национальных традиций, культуры потребления.
3. Рекомендуемые и не рекомендуемые продукты, блюда, напитки.
4. Специфика обслуживания.
5. Религиозные традиции и пищевые обряды в православии, протестантизме, католицизме, иудаизме, исламе.
6. Учет религиозных традиций при организации питания туристов.
7. Рекомендуемые и не рекомендуемые продукты, блюда, напитки
8. Организация диетического и лечебно-профилактического питания в предприятиях питания при гостинице.
9. Диетические столы.
10. Рекомендуемые формы организации питания
11. Организация питания детей.
12. Особенности детского меню, рекомендуемые и не рекомендуемые продукты и способы кулинарной обработки.
13. Анимационные программы для детей.
14. Особенности организации питания школьников, лиц пожилого возраста, спортсменов и т.д.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Вид меню, применяемый при организации питания в санаториях
 - а) la carte
 - б) Табльдот
 - в) Стол-буфет
 - г) Цикличное меню

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является зачет, которые проводятся в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Знать: формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: организовать координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: навыками выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-3	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	Знать: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; различные формы корпоративного социального участия и виды социальной работы; законодательные формы поддержки и мотивации корпоративного участия.	Этап формирования знаний
		Уметь: применять	Этап формирования умений

		<p>современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности, использовать основные стратегические, экономические, политические механизмы, инструменты среды, благоприятной для внедрения концепция КСО корпоративного гражданства на практике.</p>	
		<p>Владеть: навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, навыками применения полученных знаний в процессе анализа деятельности корпорации, принимая внимание уровень экономического развития законодательную среду, культурные традиции практику ведения бизнеса.</p>	<p>Этап формирования навыков и получения опыта</p>
ПК-5	<p>Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания,</p>	<p>Знать: систему классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения;</p>	<p>Этап формирования знаний</p>
		<p>Уметь: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне</p>	<p>Этап формирования умений</p>

	соответствия отраслевым стандартам сервиса	подразделения организации избранной сферы деятельности; организовывать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации;	
		Владеть: навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиницы;	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	Знать: состав и структуру доходов и расходов гостиничного предприятия, основы ценообразования гостиничного продукта	Этап формирования знаний
		Уметь: принимать участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; проводить выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализировать основные показатели деятельности предприятия	Этап формирования умений
		Владеть: навыками разработки мер по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства, - навыками анализа системы ценообразования и тарифной политики организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-2, ПК-3, ПК-5, ПК-7	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов.	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе,

		<p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p>
ПК-2, ПК-3, ПК-5, ПК-7	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании:</p>

ПК-2, ПК-3, ПК-5, ПК-7	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>[8-9) баллов; 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
---------------------------	--	--	--

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

Теоретический блок вопросов:

1. История развития индустрии питания в сфере гостеприимства: эволюция и современность. Факторы, влияющие на развитие отрасли.
2. Организационная структура гостиничного предприятия.
3. Системы классификации гостиничных предприятий.
4. Место службы питания в структуре гостиницы. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице.
5. Основные функции предприятий общественного питания. Особенности функций предприятий питания при гостиничных предприятиях.
6. Классификация предприятий питания при гостинице. Характеристика отдельных видов предприятий.
7. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы.
8. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий.
9. Варианты оргструктуры службы питания.
10. Особенности подходов к организации питания в гостиницах: предприятия питания в составе гостиницы, аренда предприятий питания.
11. Физиологические принципы построения пищевых рационов. Сбалансированность основных веществ в питании.
12. Режим питания, основные показатели.
13. Основные «школы» питания: рациональное питание, вегетарианство, раздельное питание, питание по группе крови.
14. Типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов.

15. Классификация предприятий питания: по месту нахождения, степени централизации производства, характеру обслуживаемых контингентов.
16. Классификация предприятий питания по признаку специализации, формам обслуживания, уровню технического оснащения и объему предоставляемых услуг, мощности и вместимости.
17. Характеристика основных классов предприятий общественного питания согласно ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». Основные признаки классов.
18. Особенности организации работы цехов в предприятиях питания гостиницы. Требования к персоналу.
19. Функциональные группы помещений предприятия питания. Расположение и взаимосвязь групп.
20. Состав заготовочных цехов. Организация производства и труда при изготовлении полуфабрикатов из мяса и птицы, рыбы, овощей и картофеля.
21. Состав доготовочных цехов. Организация производства и труда в холодном, горячем цехе, цехе доработки полуфабрикатов и обработки зелени.
22. Состав помещений специализированных цехов, организация производства и труда в них.
23. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одноразовое питание (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive т.д. Их характеристика.
24. Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика.
25. Виды меню, их характеристика, принципы составления и оформление меню.
26. Формы и методы обслуживания, их характеристика.
27. Организация труда производственного и обслуживающего персонала предприятий питания. Оценка качества труда производственного и обслуживающего персонала.
28. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов. Правила обслуживания гостей в номерах.
29. Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню. Виды и оформление меню.
30. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы, характеристика отдельных подразделений
31. Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Классификация, их характеристика.
32. Особенности организации обслуживания банкетов. Виды сервиса.
33. Способы подачи блюд, их характеристика.
34. Организация обслуживания по типу «шведского стола».
35. Организации работы банкетной службы. Особенности меню банкета.
36. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.).
37. Требования к персоналу гостиницы. Требования к производственному и обслуживающему персоналу предприятий питания.
38. Организация самообслуживания в предприятиях питания.
39. Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д.
40. Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики.
41. Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и др.
42. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы. Организация работы кейтеринговой службы.
43. Традиции питания и национальные особенности разных народов.
44. Религиозные традиции и обряды в православии, протестантизме, католицизме, иудаизме, исламе. Их учет в организации питания
45. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся.

46. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: диетическое и лечебно-профилактическое питание
47. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: детское питание, питание школьников
48. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: питание спортсменов
49. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: питание лиц пожилого возраста.
50. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: туристов на различных видах транспорта (водном, железнодорожном, воздушном, автомобильном).

Аналитическое задание

Задание 1. Проанализировать организацию работы службы питания гостиницы: функции, структура, взаимосвязь с другими службами в гостинице (на примере конкретного гостиничного предприятия)

Задание 2. Рассмотреть нормативную и технологическую документацию предприятий общественного питания

Задание 3. Составить квалификационные характеристики официантов, барменов, буфетчиков и др персонала

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая ; под ред. А.Т. Васюковой. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 416 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496172>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02181-7. – Текст : электронный.
2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В.Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573384> – Библиогр.: с. 214-216. – ISBN 978-5-394-03326-1. – Текст : электронный.

5.1.2. Дополнительная литература

1. Гордиенко, М.В. Основные аспекты ресторанного бизнеса=the basics of restaurant business : учебное пособие : [16+] / М.В. Гордиенко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 80 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575414> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3753-7. – Текст : электронный.
2. Фридман, А.М. Экономика предприятия общественного питания : учебник / А.М. Фридман. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 463 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496105> – ISBN 978-5-394-02069-8. – Текст : электронный

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова	https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ
Электронная библиотека учебников	На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.	http://studentam.net 100% доступ
Cyberleninka	Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами.	http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ
Единое окно	Информационная система предоставляет	http://window.edu.ru/library

доступа к образовательным ресурсам	свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования	100% доступ
Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии	Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.	http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Технология и организация услуг питания в гостинице» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

– узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel) и др*.

5.4.3. Информационные справочные системы

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК.	http://biblioclub.ru/ 100% доступ

2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах.	http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета
3.	ЭБС издательства «Юрайт»	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	https://urait.ru/ 100% доступ
4.	ЭБС издательства "ЛАНЬ"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://e.lanbook.com/ 100% доступ
5.	ЭБС "Book.ru"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://www.book.ru 100% доступ
6.	База данных EastView	Полнотекстовая база данных периодики.	http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета
7.	База данных международного индекса научного цитирования – Scopus:	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях.	http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета.
8.	Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge)	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета.	http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета.
9	Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина	Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов.	https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета.
10	Национальная электронная библиотека	Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов.	https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета
11.	Видеотека учебных фильмов «Решение»	Коллекция учебных видеофильмов	http://eduvideo.online 100% доступ

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Технология и организация услуг питания в гостинице» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения,

экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) *«Технология и организация услуг питания в гостинице»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Технология и организация услуг питания в гостинице»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) *«Технология и организация услуг питания в гостинице»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Технология и организация услуг питания в гостинице»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) *«Технология и организация услуг питания в гостинице»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«28» мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ГОСТИНИЧНЫХ
КОМПЛЕКСОВ**

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцент Крюкова Е.М.

Руководитель основной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан экономического факультета
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей (*при совместной разработке или разработке по заказу*):

Старший менеджер по развитию гостиниц
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель
Центра научных исследований и технического
регулирувания в сфере услуг Института
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы <i>бакалавриата /магистратуры/специалитета</i>	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы <i>бакалавриата/магистратуры/специалитета</i>	4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	7
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	9
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	9
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	12
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	12
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	35
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	35
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	36
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	38
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	38
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	41
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	41
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	42
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	42
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	44
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	44
5.6 Образовательные технологии	46
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель учебной дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о функционировании подразделений гостиничных комплексов, с изучением особенностей организации и контроля этих подразделений и последующим применением в практической деятельности умений и навыков управления службами гостиниц.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. Сформировать и систематизировать теоретические основы управления ресурсами и персоналом департаментов гостиниц.
2. Выявить специфику организации и контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов.
3. Определить основные направления повышения эффективности деятельности департаментов гостиниц.
4. Получить умения и навыки принятия эффективных управленческих решений при организации и контроле департаментов гостиниц.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов» реализуется в обязательной части, профессиональных дисциплин гостиничного дела учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Клиентский сервис» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания
- Технологии гостиничной деятельности.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1, ПК-2, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Управление	ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства</p>
Управление	ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	<p>ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p>

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 3 и 4 семестрах, составляет 8 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет и экзамен*.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3	4		
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	144	72	72		
Учебные занятия лекционного типа	16	8	8		
Практические занятия	64	32	32		
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	64	32	32		
Самостоятельная работа обучающихся, всего	108	72	36		
Контроль промежуточной аттестации (час)	36		36		
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	288	144	144		

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		1 курс летняя сессия	2 курс осенняя сессия	2 курс весенняя сессия
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	64	16	32	16
Учебные занятия лекционного типа	8	2	4	2
Практические занятия	24	6	12	6
Лабораторные занятия				
Контактная работа в ЭИОС	32	8	16	8
Самостоятельная работа обучающихся, всего	211	56	108	47
Контроль промежуточной аттестации (час)	13		4	9
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	288	72	144	72

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1. Семестр 3							
Раздел 1. Организация и контроль как функции менеджмента	36	18	18	2	8		8
Раздел 2. Функциональные подразделения отеля	36	18	18	2	8		8
Раздел 3. Коммерческая служба. Служба приема и размещения отеля	36	18	18	2	8		8
Раздел 4. Служба уборки отеля	36	18	18	2	8		8
Общий объем, часов	144	72	72	8	32		32
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Модуль 2. Семестр 4							
Раздел 5. Служба питания и напитков отеля	27	9	18	2	8		8
Раздел 6. Служба обучения. Служба персонала отеля	27	9	18	2	8		8
Раздел 7. Служба контроля качества. Финансовая служба отеля	27	9	18	2	8		8
Раздел 8. Инженерно-техническая служба. Служба снабжения	27	9	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)	36						
Общий объем, часов	144	36		8	32		32
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	288	108		16	64		64

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1. Семестр 2							
Раздел 1. Организация и контроль как функции менеджмента	36	28	8	2	2		4
Раздел 2. Функциональные подразделения отеля	36	28	8		4		4
Общий объем, часов по модулю	72	56	16	2	6		8
Модуль 2. Семестр 3							
Раздел 3. Коммерческая служба. Служба приема и размещения отеля	35	27	8	2	2		4
Раздел 4. Служба уборки отеля	35	27	8		4		4
Раздел 5. Служба питания и напитков отеля	35	27	8	2	2		4
Раздел 6. Служба обучения. Служба персонала отеля	35	27	8		4		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	144	108	32	4	12		16
Модуль 3. Семестр 4							
Раздел 7. Служба контроля качества. Финансовая служба отеля	30	22	8		4		4
Раздел 8. Инженерно-техническая служба. Служба снабжения	33	25	8	2	2		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	9						
Общий объем, часов по модулю	72	47	16	2	6		8
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Общий объем часов по дисциплине	288	211	64	8	24		32

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1, семестр 3							
Раздел 1. Организация и контроль как функции менеджмента	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Функциональные подразделения отеля	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 3. Коммерческая служба. Служба приема и размещения отеля	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Компьютерное тестирование

Раздел 4. Служба уборки отеля	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю, часов	72	32		32		8	
Раздел 5. Служба питания и напитков отеля	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Реферат
Раздел 6. Служба обучения. Служба персонала отеля	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 7. Служба контроля качества. Финансовая служба отеля	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 8. Инженерно- техническая служба. Служба снабжения	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю, часов	36	16		12		8	
Общий объем по дисциплине, часов	108	48		44		16	

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся				
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час
Модуль 1., семестр 2						

Раздел 1. Организация и контроль как функции менеджмента	28	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Функциональные подразделения отеля	28	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю, часов	56	24		28		4	
Раздел 3. Коммерческая служба. Служба приема и размещения отеля	27	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	15	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 4. Служба уборки отеля	27	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	15	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 5. Служба питания и напитков отеля	27	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	15	Реферат	2	Реферат
Раздел 6. Служба обучения. Служба персонала отеля	27	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	15	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю, часов	108	40		60		8	
Раздел 7. Служба контроля качества. Финансовая служба отеля	22	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 8. Инженерно-техническая служба. Служба снабжения	25	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	Реферат	2	Компьютерное тестирование

Общий объем по модулю, часов	47	23		20		4	
Общий объем по дисциплине, часов	211	87		108		16	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

МОДУЛЬ 1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ И ПРОДАЖИ

РАЗДЕЛ 1. Организация и контроль как функции менеджмента

Цель: овладение студентами знаний в области таких функций менеджмента как организация и контроль, изучение компонентов организации и контроля и их специфики в гостинице, формирование у студентов знаний и умений по реализации функций организации и контроля в отеле.

Перечень изучаемых элементов содержания

Функции менеджмента. Организация как функция менеджмента. Особенности реализации функции организация в гостинице. Организация как создание структуры предприятия. Понятие и виды организационных структур. Организационная структура отеля. Организация как процесс. Централизация и децентрализация. Степень централизации предприятия. Контроль как функция менеджмента. Объекты и субъекты контроля. Требования предъявляемые к контролю. Виды контроля. Предварительный контроль. Текущий контроль. Заключительный контроль. Отрицательные последствия контроля. Эффективность контроля. Особенности реализации функции контроля в гостинице.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие существуют функции менеджмента?
2. Что такое организация?
3. Что отличает функцию организация в гостиничном бизнесе?
4. Какие есть виды организационных структур предприятия?
5. Что влияет на степень централизации предприятия?
6. Что понимается под функцией контроль?
7. Какие объекты и субъекты контроля?
8. Какие известны виды контроля?
9. Как оценить эффективность контроля?
10. В чем специфика контроля в отеле?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 1:

1. Функции менеджмента.
2. Организация как функция менеджмента.
3. Особенности реализации функции организация в гостинице.
4. Организация как создание структуры предприятия.
5. Понятие и виды организационных структур.
6. Организационная структура отеля.
7. Организация как процесс.
8. Централизация и децентрализация.

9. Степень централизации предприятия.
10. Контроль как функция менеджмента.
11. Объекты и субъекты контроля.
12. Требования, предъявляемые к контролю.
13. Виды контроля.
14. Предварительный контроль.
15. Текущий контроль.
16. Заключительный контроль.
17. Отрицательные последствия контроля.
18. Эффективность контроля.
19. Особенности реализации функции контроля в гостинице.
20. Делегирование полномочий как реализация функции организации.
21. Организация деятельности службы управления номерным фондом
22. Организация деятельности административной службы
23. Предварительный, текущий и заключительный контроль при принятии управленческих решений в отеле.
24. Применение информационных технологий при реализации функции контроля в отеле.
25. Роль службы безопасности отеля в реализации функции контроля.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Что является функцией менеджмента?
 - a) Организация
 - b) Делегирование
 - c) Контроль
 - d) Иерархия
 - e) Ответственность
 - f) Этика
2. К какой функции менеджмента относится децентрализация?
 - a) Планирование
 - b) Мотивация
 - c) Организация
 - d) Координация
 - e) Контроль
 - f) Анализ
3. Что характеризует организационную структуру управления?
 - a) Уровень управления
 - b) Объект управления
 - c) Связь
 - d) Субъект управления
 - e) Звено управления
 - f) Система управления
4. Что из представленного относится к видам организационных структур?
 - a) Линейная
 - b) Простая
 - c) Линейно-функциональная
 - d) Сложная
 - e) Матричная

- f) Иерархическая
5. К какой функции менеджмента относится делегирование полномочий?
- a) Планирование
 - b) Мотивация
 - c) Организация
 - d) Координация
 - e) Контроль
 - f) Анализ
6. Процесс установления отклонения от предусмотренных величин и действий людей – это ...
- a) Анализ
 - b) Организация
 - c) Контроль
 - d) Диагностика
 - e) Исследование
 - f) Координация
7. Что включает в себя контроль?
- a) Установление стандартов
 - b) Разработка планов
 - c) Измерение фактически достигнутых результатов
 - d) Изучение потребностей людей
 - e) Проведение корректировок
 - f) Формирование структуры организации
8. Какие требования предъявляют к контролю?
- a) Стратегическая направленность
 - b) Эффективность результата
 - c) Соответствие виду деятельности
 - d) Своевременность
 - e) Гибкость
 - f) Простота
9. Благодаря какому контролю устраняются диспропорции в финансировании?
- a) Предварительный
 - b) Текущий
 - c) Заключительный
 - d) Последующий
 - e) Постоянный
 - f) Регулярный
10. Каковы рекомендации по проведению эффективного контроля?
- a) Установка объективных стандартов
 - b) Установка двухстороннего общения с подчиненными
 - c) Избежание чрезмерного контроля
 - d) Информация о стандартах не должна быть до конца и точно понятна сотрудниками
 - e) Установка жестких, но достижимых стандартов
 - f) Вознаграждение за достижение стандарта

РАЗДЕЛ 2. Функциональные подразделения отеля

Цель: овладение студентами знаний в области функциональных подразделений отеля, изучение особенностей функционирования отеля, формирование у студентов знаний и умений о необходимости командной работы в отеле, формирование у студентов готовности к самообразованию и самосовершенствованию в сфере гостеприимства.

Перечень изучаемых элементов содержания

Основные и вспомогательные подразделения отеля. Командообразование в отеле. Контактная зона отеля. Коммерческая служба отеля. Служба бронирования отеля. Служба приема и размещения отеля. Служба питания и напитков отеля. Служба уборки отеля. Инженерно-техническая служба отеля. Служба безопасности отеля. Административная зона. Служба персонала в отеле. Служба обучения в отеле. Служба контроля качества в отеле. Финансовая служба в отеле. Служба снабжения в отеле. Административная служба в отеле. Служба дворцовых. Служба СПА центра. Консьерж служба. Анимационная служба. Другие службы в отеле. Генеральный директор отеля.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие функциональные подразделения в отеле существуют?
2. Почему так важна командная работа в отеле?
3. Какие службы отеля относят к контактной зоне?
4. Какие службы отеля относят к административной зоне?
5. Каковы функции коммерческого отдела отеля?
6. Каковы функции службы бронирования отеля?
7. Каковы функции службы приема и размещения отеля?
8. Каковы функции службы питания и напитков отеля?
9. Каковы функции службы уборки отеля?
10. Каковы функции инженерно-технической службы отеля?
11. Каковы функции служб административной зоны отеля?
12. Какие службы в отеле могут быть исходя из его специфики?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 2:

1. Основные и вспомогательные подразделения отеля.
2. Командообразование в отеле.
3. Контактная зона отеля.
4. Коммерческая служба отеля.
5. Служба бронирования отеля.
6. Служба приема и размещения отеля.
7. Служба питания и напитков отеля.
8. Служба уборки отеля.
9. Инженерно-техническая служба отеля.
10. Служба безопасности отеля.
11. Административная зона.
12. Служба персонала в отеле.
13. Служба обучения в отеле.
14. Служба контроля качества в отеле.
15. Финансовая служба в отеле.
16. Служба снабжения в отеле.
17. Административная служба в отеле.

18. Служба дворецких.
19. Служба СПА центра.
20. Консьерж служба.
21. Анимационная служба.
22. Требования и функции генерального директора отеля.
23. Специфика работы дежурного менеджера в отеле.
24. Кастелянша, стюард, флорист, батлер, паж, бариста и другие необычные должности в отеле.
25. Служба по оказанию дополнительных услуг в отеле.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. В какой службе работает дежурный менеджер отеля?

- a) Коммерческая служба
- b) Служба приема и размещения
- c) Административная служба
- d) Служба питания и напитков
- e) Служба уборки
- f) Служба безопасности

2. В какой службе работает ночной аудитор?

- a) Коммерческая служба
- b) Служба приема и размещения
- c) Административная служба
- d) Финансовая служба
- e) Служба персонала
- f) Служба безопасности

3. В какой службе работает кастелянша?

- a) Коммерческая служба
- b) Служба приема и размещения
- c) Административная служба
- d) Служба питания и напитков
- e) Служба уборки
- f) Инженерно-техническая служба

4. В какой службе работает стюард?

- a) Коммерческая служба
- b) Служба приема и размещения
- c) Административная служба
- d) Служба питания и напитков
- e) Служба снабжения
- f) Инженерно-техническая служба

5. В какой службе работает консьерж?

- a) Коммерческая служба
- b) Служба приема и размещения
- c) Административная служба
- d) Служба питания и напитков
- e) Служба уборки
- f) Инженерно-техническая служба

6. В какой службе работает кладовщик?
- a) Коммерческая служба
 - b) Служба снабжения
 - c) Административная служба
 - d) Служба питания и напитков
 - e) Служба уборки
 - f) Инженерно-техническая служба
7. В какой службе работает дворецкий?
- a) Коммерческая служба
 - b) Служба приема и размещения
 - c) Административная служба
 - d) Служба питания и напитков
 - e) Служба уборки
 - f) Инженерно-техническая служба
8. В какой службе работает флорист?
- a) Коммерческая служба
 - b) Служба снабжения
 - c) Административная служба
 - d) Служба питания и напитков
 - e) Служба уборки
 - f) Инженерно-техническая служба
9. В какой службе работает специалист по кейтерингу?
- a) Коммерческая служба
 - b) Служба снабжения
 - c) Административная служба
 - d) Служба питания и напитков
 - e) Служба уборки
 - f) Инженерно-техническая служба
10. В какой службе работает швея?
- a) Анимационная служба
 - b) Служба снабжения
 - c) Административная служба
 - d) Служба питания и напитков
 - e) Служба уборки
 - f) Инженерно-техническая служба

РАЗДЕЛ 3. Коммерческая служба. Служба приема и размещения отеля

Цель: овладение студентами знаний в области специфики продаж в отеле, изучение работы коммерческой службы и службы приема и размещения как ее части, формирование у студентов знаний и умений в области основных бизнес процессов коммерческой службы отеля, формирование у студентов готовности к самообразованию и самосовершенствованию в продажах гостиничных услуг.

Перечень изучаемых элементов содержания

Состав и особенности работы коммерческой службы отеля. Компетенции специалистов по продажам. Подбор и обучение сотрудников коммерческого отдела. Роль коммерческого директора в функционировании отеля. Взаимодействие коммерческого отдела с другими подразделениями отеля. Особенности работы службы приема и размещения отеля. Требования к сотрудникам службы приема и размещения отеля. Программное обеспечение службы приема и размещения отеля. Служба приема и размещения как один из центров приема денежных средств в отеле. Необходимость разработки стандартов обслуживания для службы приема и размещения. Состав службы приема и размещения. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами отеля. Принципы и режим работы службы приема и размещения. Основные бизнес процессы в службе приема и размещения.

Вопросы для самоподготовки:

1. Каковы особенности работы коммерческой службы отеля?
2. Каковы требования к специалистам по продажам?
3. В чем специфика подбора сотрудников коммерческого отдела?
4. Как коммерческий отдел взаимодействует с другими службами отеля?
5. Какова специфика работы службы бронирования в отеле?
6. Каковы особенности работы службы приема и размещения в отеле?
7. Какое программное обеспечение используется в работе службы приема и размещения?
8. Каковы требования к сотрудникам службы приема и размещения?
9. Каков состав службы приема и размещения?
10. Каковы основные бизнес процессы службы приема и размещения?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Перечень тем рефератов к разделу 3:

1. Место коммерческой службы в организационной структуре средства размещения и взаимосвязь с другими службами
2. Техническое оснащение службы приема и размещения.
3. Специфика и цели продаж гостиничного продукта
4. Сбытовая политика отеля: сущность, цели и задачи
5. Понятие и виды каналов сбыта
6. Критерии эффективности работы отеля с каналами сбыта
7. Основные показатели эффективности продаж
8. Управление каналами сбыта
9. Сегментация клиентов
10. Цель и особенности работы коммерческой службы
11. Структура коммерческой службы
12. Схема работы специалистов коммерческой службы с туроператорами
13. Схема работы специалистов коммерческой службы с корпоративными клиентами
14. Формирование пакетов услуг
15. Цели и стратегии ценообразования в гостиничной сфере
16. Методы расчета цены услуг
17. Управление доходами: методы оптимизации цены
18. Управление доходами: методы оптимизации загрузки
19. Основные компетенции сотрудника отдела продаж
20. Качества, отличающие успешных продавцов
21. Восприятие клиентом продавца. Правила самопрезентации продавца
22. Специфика профессиональной деятельности и организация рабочего графика сотрудников отдела продаж гостиницы
23. Организация и ведение переговорного процесса
24. Особенности переговоров по телефону

25. Программы лояльности клиентов и их влияние на результативность продаж гостиничного продукта
26. Алгоритм построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия
27. Клиентоориентированность как основа технологий продаж гостиничного продукта

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Кто входит в состав коммерческой службы?
 - a) Коммерческий директор
 - b) Директор службы приема и размещения
 - c) Директор службы бронирования
 - d) Финансовый директор
 - e) Специалист по рекламе
 - f) Специалист по PR
2. Каковы основные задачи коммерческой службы?
 - a) Продвижение гостиничных услуг
 - b) Продажа гостиничных услуг
 - c) Снижение затрат отеля
 - d) Выявление потребностей гостей
 - e) Повышение эффективности деятельности отеля
 - f) Выбор поставщиков по оптимальному соотношению цена-качество
3. В обязанности какого сотрудника коммерческой службы входит работа со СМИ?
 - a) Специалист по рекламе
 - b) Оператор бронирования
 - c) Специалист по работе с турфирмами
 - d) Специалист по работе с корпоративными клиентами
 - e) Специалист по PR
 - f) Маркетолог
4. С какими каналами сбыта работает коммерческая служба?
 - a) Корпоративные клиенты
 - b) Турагенты
 - c) Физические лица
 - d) Поставщики
 - e) Транспортные предприятия
 - f) Никто из перечисленных
5. В обязанности какого сотрудника коммерческой службы входит разработка рекламного бюджета?
 - a) Специалист по рекламе
 - b) Оператор бронирования
 - c) Специалист по работе с турфирмами
 - d) Специалист по работе с корпоративными клиентами
 - e) Специалист по PR

f) Маркетолог

6. В обязанности какого сотрудника коммерческой службы входит подготовка плана маркетинга?

- a) Специалист по рекламе
- b) Оператор бронирования
- c) Специалист по работе с турфирмами
- d) Специалист по работе с корпоративными клиентами
- e) Специалист по PR
- f) Маркетолог

7. Кто входит в службу приема и размещения?

- a) Портье
- b) Ночной аудитор
- c) Дворецкий
- d) Швейцар
- e) Кастелянша
- f) Стюард

8. Кто предоставляет номер прибывшему гостю?

- a) Швейцар
- b) Портье
- c) Багажист
- d) Ночной аудитор
- e) Консьерж
- f) Дворецкий

9. Какой сотрудник службы приема и размещения по другому называется butler и является личным помощником гостя в отеле высшей категории?

- a) Швейцар
- g) Портье
- h) Паж
- i) Ночной аудитор
- j) Консьерж
- k) Дворецкий

10. Какие часы работы службы приема и размещения?

- a) С 8.00 до 24.00
- b) С 9.00 до 18.00
- c) С 10.00 до 22.00
- d) 24 часа в сутки
- e) 12.00 до 24.00
- f) На усмотрение гостиницы

РАЗДЕЛ 4. Служба уборки отеля

Цель: овладение студентами знаний в области специфики работы службы уборки отеля, изучение особенностей работы службы уборки отеля, формирование у студентов знаний и умений по уборке номеров, служебных и общественных помещений, формирование у студентов знаний и умений по обеспечению гостей сопутствующим обслуживанием.

Перечень изучаемых элементов содержания

Состав и особенности работы службы уборки. Особенности подбора и обучения сотрудников службы уборки. Рабочий день горничной в отеле. Взаимодействие службы уборки с другими подразделениями отеля. Стандарты уборки в отеле. Служба обслуживания в номерах в отеле. Специфика подбора и обучения сотрудников службы уборки отеля.

Вопросы для самоподготовки:

1. В чем особенности работы службы уборки в отеле?
2. Кто входит в состав службы уборки отеля?
3. Каковы особенности подбора и обучения сотрудников службы уборки?
4. Как и с кем взаимодействует служба уборки в отеле?
5. Как регламентируется работа горничных в отеле?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 4:

1. Состав и особенности работы службы уборки.
2. Особенности подбора и обучения сотрудников службы уборки.
3. Рабочий день горничной в отеле.
4. Взаимодействие службы уборки с другими подразделениями отеля.
5. Стандарты уборки в отеле.
6. Технологии уборки номера
7. Технологии обслуживания гостей в номере
8. Технологии встречи и размещения гостя
9. Поведение персонала в чрезвычайных ситуациях
10. Учет требований лиц с ограниченными возможностями здоровья гостиничным предприятием

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Уборочные работы всех гостиничных помещений делятся по виду и назначению на несколько групп (подчеркните правильные ответы):

- a) уборка внутренних помещений и мест общего пользования;
- b) ежедневная текущая уборка;
- c) генеральная уборка;
- d) уборка санузлов общего пользования;
- e) промежуточная или экспресс-уборка;
- f) уборка жилых номеров.

2. Выделяют следующие виды уборки жилых номеров (подчеркните правильные ответы):

- a) уборка после выезда гостя;
- b) уборка внутренних помещений и мест общего пользования;
- c) ежедневная текущая уборка;
- d) генеральная уборка;
- e) уборка забронированных номеров;
- f) промежуточная или экспресс-уборка.

3. Последовательность осуществляемых видов уборки (подчеркните правильный ответ):

- a) текущая ежедневная уборка; экспресс-уборка; забронированные номера; после выезда;
- b) после выезда; забронированные номера; текущая ежедневная уборка; экспресс-уборка;
- c) текущая ежедневная уборка; забронированные номера; экспресс-уборка; после выезда;
- d) экспресс-уборка; текущая ежедневная уборка; после выезда; забронированные номера;
- e) забронированные номера; текущая ежедневная уборка; после выезда; экспресс-уборка;
- f) забронированные номера; экспресс-уборка; текущая ежедневная уборка; после выезда.

4. При выполнении уборочных работ необходимо придерживаться следующего принципа (подчеркните правильный ответ):

- a) уборка осуществляется по часовой стрелке;
- b) уборка осуществляется против часовой стрелки;
- c) уборка осуществляется по часовой стрелке или против часовой стрелки;
- d) уборка осуществляется от более крупных предметов к более мелким;
- e) уборка осуществляется от более ценных предметов к менее ценным;
- f) на усмотрение персонала.

5. Смена белья в номере производится (подчеркните правильные ответы):

- a) горничными;
- b) кастеляншами;
- c) старшими горничными;
- d) горничными или старшими горничными;
- e) бельевщицами;
- f) бельевщицами или горничными.

6. При подготовке номера к заселению (подчеркните правильный ответ):

- a) нельзя производить смену белья в присутствии гостя и не допускается ставить вещи гостя в неубранный номер;
- b) допускается производить смену белья в присутствии гостя, а также размещение вещей в неубранном номере;

- с) нельзя производить смену белья в присутствии гостя, но допускается ставить вещи гостя в неубранный номер;
- д) допускается размещение вещей гостя в неубранном номере;
- е) допускается производить смену белья в присутствии гостя;
- ф) допускается производить смену белья в присутствии гостя, но не допускается ставить вещи в неубранный номер.

7. При обнаружении неисправности в работе осветительных приборов и технической аппаратуры горничная должна сообщить об этом (подчеркните правильный ответ):

- а) старшей горничной;
- б) дежурной по этажу;
- в) дежурному администратору;
- г) начальнику инженерно-технической службы;
- д) старшей горничной или дежурной по этажу;
- е) начальнику инженерно-технической службы или дежурной по этажу.

8. Тщательная уборка с применением уборочного инвентаря, материалов, машин; санитарно-гигиенические мероприятия; небольшой косметический ремонт в номере; выявление и устранение неполадок различных коммуникационных систем – все эти мероприятия характерны для (подчеркните правильный ответ):

- а) уборки после выезда гостя;
- б) генеральной уборки;
- в) промежуточной или экспресс-уборки;
- г) уборки внутренних помещений и мест общего пользования;
- д) уборки забронированных номеров;
- е) ежедневной текущей уборки;

9. Механизированная уборка потолка, стен, и вентиляционных решёток, чистка драпировок, матрасов, перин, штор и гардин, мытьё окон, дверей и осветительных приборов – этот объём работ характерен для (подчеркните правильный ответ):

- а) уборки после выезда гостя;
- б) генеральной уборки;
- в) промежуточной или экспресс-уборки;
- г) уборки внутренних помещений и мест общего пользования;
- д) уборки забронированных номеров;
- е) ежедневной текущей уборки;

10. В цепи последовательности проведения всех видов уборочных работ на день нижеприведённая уборка осуществляется в первую очередь. Это (подчеркните правильный ответ):

- а) генеральная уборка;
- б) уборка забронированных номеров;
- в) экспресс-уборка;
- г) уборка после выезда гостя;
- д) ежедневная текущая уборка;
- е) промежуточная уборка.

11. Горничной, работающей в номере, запрещается (подчеркните правильный ответ):

- a) смотреть телевизор, слушать музыку;
- b) убирать спальню;
- c) убирать гостиную;
- d) убирать санузел;
- e) вытирать пыль;
- f) менять бельё.

12. Укомплектованная тележка горничной должна включать в себя следующие уборочные материалы (вычеркните неправильный ответ):

- a) чистящие, моющие, жирорастворяющие средства;
- b) дезинфицирующие и дезодорирующие средства;
- c) средства для чистки пластиковых поверхностей и для обработки деревянной мебели;
- d) средство для отмывания всех видов поверхностей;
- e) средство для полов с любым видом покрытия и воскодержающие средства для натирания;
- f) набор гигиенических салфеток.

13. Укомплектованная тележка горничной должна включать в себя следующий набор принадлежностей индивидуального пользования (вычеркните неправильный ответ):

- a) туалетная бумага;
- b) набор гигиенических салфеток;
- c) бумажные полотенца;
- d) чистое бельё;
- e) жидкое мыло;
- f) туалетное мыло.

МОДУЛЬ 2. ИНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

РАЗДЕЛ 5. Служба питания и напитков отеля

Цель: овладение студентами знаний в области специфики работы службы питания отеля, изучение особенностей работы службы питания и напитков отеля, формирование у студентов знаний и умений по обеспечению гостей качественным питанием и сопутствующим обслуживанием.

Перечень изучаемых элементов содержания

Состав и особенности службы питания и напитков. Виды и особенности работы предприятий общественного питания в отеле. Кухня как часть службы питания и напитков в отеле. Служба кейтеринга в отеле. Служба обслуживания в номерах в отеле. Программное обеспечение службы питания и напитков. Стандарты обслуживания службы питания и напитков в отеле. Специфика подбора и обучения сотрудников службы питания и напитков. Особенности работы шведской линии в отеле. Банкетное обслуживание службы питания и напитков.

Вопросы для самоподготовки:

1. Кто входит в состав службы питания и напитков отеля?
2. В чем особенности работы службы питания и напитков в отеле?
3. Какое существует программное обеспечение в отеле и зачем?
4. В чем специфика подбора и обучения сотрудников службы питания и напитков?
5. Какие виды обслуживания предоставляет служба питания и напитков?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 5:

1. Состав и особенности службы питания и напитков.
2. Виды и особенности работы предприятий общественного питания в отеле.
3. Кухня как часть службы питания и напитков в отеле.
4. Служба кейтеринга в отеле.
5. Служба обслуживания в номерах в отеле.
6. Программное обеспечение службы питания и напитков.
7. Стандарты обслуживания службы питания и напитков в отеле.
8. Специфика подбора и обучения сотрудников службы питания и напитков.
9. Особенности работы шведской линии в отеле.
10. Банкетное обслуживание службы питания и напитков.
11. Особенности выполнения текущей (ежедневной) уборки номера.
12. Особенности выполнения выездной уборки номера.
13. Чистящие и моющие средства при уборке номера в отеле.
14. Особенности комплектации номера в отеле.
15. Основные отдела и предназначения тележки горничной.
16. Специфика работы холодного цеха на кухне в отеле.
17. Специфика работы горячего цеха на кухне в отеле.
18. Основные формы и виды питания в отеле.
19. Формы обслуживания службой питания и напитков.
20. Оборудование для работы службы питания и напитков.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – реферат.

Перечень тем рефератов к разделу 5:

1. Технология организации работы ресторана
2. Структура пищевого комплекса.
3. Кухня гостиничного ресторана.
4. Отдел по работе с посудой.
5. Рестораны и бары гостиничного предприятия.
6. Технология подготовки ресторана к приему гостей.
7. Технология обслуживания потребителей в зале ресторана.
8. Технологии организация работы кухни гостиничного предприятия
9. Технологии организация работы кухни предприятия питания
10. Технологии организации работы службы горничных
11. Технологии организации работы официантов предприятия питания
12. Технологии организации работы фронт-офиса гостиничного предприятия
13. Технологии организации работы фронт-офиса ресторана
14. Технологии организации работы бэк-офиса гостиничного предприятия
15. Технологии организации работы бэк-офиса ресторана
16. Технологии организации работы службы бронирования

17. Технологии организации работы службы рум-сервиса
18. Технологии организации работы сервисной службы
19. Технологии организации работы службы безопасности гостиничного предприятия
20. Технологии организации работы службы безопасности ресторана

РАЗДЕЛ 6. Служба обучения. Служба персонала отеля

Цель: овладение студентами знаний в области специфики работы службы персонала отеля, изучение особенностей работы службы обучения в отеле, формирование у студентов знаний и умений по подбору и обучению сотрудников отеля.

Перечень изучаемых элементов содержания

Административная зона в отеле. Службы, относящиеся к административной зоне отеля. Состав службы персонала в отеле. Особенности работы службы персонала в отеле. Документация службы персонала в отеле. Взаимодействие с другими подразделениями службы персонала в отеле. Особенности работы службы обучения в отеле. Виды и особенности обучения в отеле. Роль обучения в работе отеля. Взаимодействие службы обучения с другими службами отеля. Требования к сотрудникам службы обучения отеля. Рабочий день сотрудника службы обучения в отеле.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие службы можно отнести к административной зоне отеля?
2. В чем специфика работы службы персонала отеля?
3. Какой состав службы персонала отеля?
4. Что относится к документообороту службы персонала отеля?
5. Как служба персонала взаимодействует с другими подразделениями отеля?
6. Каковы особенности работы службы обучения в отеле?
7. Каковы требования к сотрудникам службы обучения в отеле?
8. Каковы виды и особенности обучения в отеле?
9. Какова роль обучения в работе отеля?
10. Как служба обучения взаимодействует с другими службами отеля?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 6:

1. Административная зона в отеле.
2. Службы относящиеся к административной зоне отеля.
3. Состав службы персонала в отеле.
4. Особенности работы службы персонала в отеле.
5. Документация службы персонала в отеле.
6. Взаимодействие с другими подразделениями службы персонала в отеле.
7. Особенности работы службы обучения в отеле.
8. Виды и особенности обучения в отеле.
9. Роль обучения в работе отеля.
10. Взаимодействие службы обучения с другими службами отеля.

11. Требования к сотрудникам службы обучения отеля.
12. Рабочий день сотрудника службы обучения в отеле.
13. Особенности набора персонала в отеле.
14. Особенности отбора персонала в отеле.
15. Основные показатели эффективности службы персонала.
16. Процедура принятия на работу в отель.
17. Процедура и причины увольнения в отеле.
18. Задачи службы персонала отеля.
19. Основные компетенции сотрудника службы обучения в отеле.
20. Принципы создания учебного класса в отеле.
21. Оборудование для проведения учебных занятий в отеле.
22. Стенды в учебном центре отеля.
23. Специфика обучения горничных в отеле.
24. Этапы обучения сотрудников в отеле.
25. Переобучение и повторное обучение в отеле. Взаимодействие со службой контроля качества.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Какие службы относятся к административной зоне отеля?
 - a) Служба персонала отеля
 - b) Финансовая служба отеля
 - c) Служба контроля качества отеля
 - d) Служба приема и размещения
 - e) Служба питания и напитков отеля
 - f) Служба уборки отеля
2. Какие службы относятся к контактной зоне отеля?
 - a) Служба персонала отеля
 - b) Финансовая служба отеля
 - c) Служба контроля качества отеля
 - d) Служба приема и размещения
 - e) Служба питания и напитков отеля
 - f) Служба уборки отеля
3. Какие функции выполняет служба персонала отеля?
 - a) Подбор персонала
 - b) Обучение персонала
 - c) Развитие персонала
 - d) Контроль соблюдения стандартов качества в отеле
 - e) Управление финансовыми средствами отеля
 - f) Работа с поставщиками отеля
4. Кто определяет принципы набора и отбора персонала в отеле?
 - a) Начальник службы персонала
 - b) Заместитель начальника службы персонала
 - c) Специалист по подбору персонала
 - d) Специалист по обучению персонала
 - e) Специалист по развитию персонала
 - f) Специалист по кадровому документообороту

5. Кто проводит собеседование с претендентами на должность в отеле?
- a) Начальник службы персонала
 - b) Заместитель начальника службы персонала
 - c) Специалист по подбору персонала
 - d) Специалист по обучению персонала
 - e) Специалист по развитию персонала
 - f) Специалист по кадровому документообороту
6. Кто проводит тренинги в отеле?
- a) Начальник службы персонала
 - b) Заместитель начальника службы персонала
 - c) Специалист по подбору персонала
 - d) Специалист по обучению персонала
 - e) Специалист по развитию персонала
 - f) Специалист по кадровому документообороту
7. Кто занимается планированием карьеры сотрудников отеля?
- a) Начальник службы персонала
 - b) Заместитель начальника службы персонала
 - c) Специалист по подбору персонала
 - d) Специалист по обучению персонала
 - e) Специалист по развитию персонала
 - f) Специалист по кадровому документообороту
8. Кто оформляет приказы о приеме на работу и увольнении сотрудников отеля?
- a) Начальник службы персонала
 - b) Заместитель начальника службы персонала
 - c) Специалист по подбору персонала
 - d) Специалист по обучению персонала
 - e) Специалист по развитию персонала
 - f) Специалист по кадровому документообороту
9. Обучение каких сотрудников можно проводить в учебном классе отеля?
- a) Официантов
 - b) Горничных
 - c) Портье
 - d) Консьержей
 - e) Руководителей подразделений
 - f) Всех перечисленных при наличии необходимого оборудования (тележки горничной, столовых приборов и пр.)
10. Какие стенды необходимы в учебном классе отеля?
- a) Стенд с описанием сотрудников и расписанием занятий учебного класса
 - b) Стенд с целями и принципами работы отеля
 - c) Стенд с отзывами гостей
 - d) Стенд с отзывами сотрудников, прошедших обучение
 - e) Стенд с полезной информацией для сотрудников отеля
 - f) Стенд с показателями работы сотрудников отеля (в баллах)

РАЗДЕЛ 7. Служба контроля качества. Финансовая служба отеля

Цель: овладение студентами знаний в области особенностей работы службы контроля качества в отеле, изучение специфики работы финансовой службы отеля, формирование у студентов знаний и умений в сфере необходимости постоянной проверки качества обслуживания, формирование у студентов навыков расчетов основных показателей деятельности отеля.

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности работы службы контроля качества в отеле. Разработка и использование в работе службы контроля качества проверочных листов. Взаимодействие службы контроля качества с другими службами отеля. Рабочий день сотрудника службы контроля качества отеля. Требования к сотрудникам службы контроля качества в отеле. Состав и особенности работы финансовой службы отеля. Взаимодействие финансовой службы с другими подразделениями отеля. Основные показатели деятельности гостиницы. Специфические показатели деятельности гостиницы. Роль финансового директора в деятельности отеля.

Вопросы для самоподготовки:

1. Каковы особенности службы контроля качества услуг?
2. Зачем нужно разрабатывать проверочные листы?
3. Как служба контроля качества взаимодействует с другими службами отеля?
4. Что в течение дня делает сотрудник службы контроля качества отеля?
5. Каковы требования к сотрудникам службы контроля качества в отеле?
6. Каков состав и особенности работы финансовой службы отеля?
7. Как финансовая служба взаимодействует с другими подразделениями отеля?
8. Каковы основные показатели деятельности гостиницы?
9. Каковы специфические показатели деятельности гостиницы?
10. Какова роль финансового директора в деятельности отеля?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 7:

1. Особенности работы службы контроля качества в отеле.
2. Разработка и использование в работе службы контроля качества проверочных листов.
3. Взаимодействие службы контроля качества с другими службами отеля.
4. Рабочий день сотрудника службы контроля качества отеля.
5. Требования к сотрудникам службы контроля качества в отеле.
6. Состав и особенности работы финансовой службы отеля.
7. Взаимодействие финансовой службы с генеральным директором отеля.
8. Основные показатели деятельности гостиницы.
9. Специфические показатели деятельности гостиницы.
10. Роль финансового директора в деятельности отеля.
11. Особенности проверки работы сотрудников службы питания и напитков отеля.
12. Особенности проверки работы горничных в отеле.
13. Особенности проверки работы службы приема и размещения.
14. Использование программного обеспечения в проверке качества обслуживания в отеле.
15. Технологии в работе службы контроля качества.
16. Основные результаты работы службы контроля качества.
17. Роль службы контроля качества в функционировании отеля.
18. Проверка качества обслуживания по телефону в отеле.
19. Взаимодействие финансовой службы и службы приема и размещения.

20. Взаимодействие финансовой службы со службой питания и напитков отеля.
21. Взаимодействие финансовой службы и службы уборки.
22. Взаимодействие финансовой службы и службы снабжения.
23. Основные финансовые отчеты в работе отеля.
24. Управление доходностью в отеле или Revenue management.
25. Основные технологии в управлении доходностью отеля.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Сотрудников каких служб проверяет служба контроля качества?
 - a) Служба уборки
 - b) Служба приема и размещения
 - c) Служба снабжения
 - d) Служба безопасности
 - e) Служба питания и напитков
 - f) Служба персонала

2. На основании каких документов проводит проверку сотрудники службы контроля качества?
 - a) Проверочные листы
 - b) Стандарты обслуживания
 - c) Памятки и инструкции
 - d) Устав отеля
 - e) Правила предоставления гостиничных услуг
 - f) Трудовой кодекс

3. Что служба контроля качества проверяет у горничных?
 - a) Качество уборки номера
 - b) Качество уборки служебных помещений
 - c) Качество уборки общественных помещений
 - d) Личные ящики и комнату горничных
 - e) Разрешение на работу и прочие документы
 - f) Правильность комплектования тележки

4. Что служба контроля качества проверяет у сотрудников службы питания и напитков?
 - a) Работу на шведской линии
 - b) Наличие в течение завтрака всех заявленных блюд и напитков
 - c) Чистоту помещений кухни
 - d) Количество вышедших на работу
 - e) Качество блюд и напитков
 - f) Знание меню

5. Что служба контроля качества проверяет у сотрудников службы приема и размещения?
 - a) Внешний вид
 - b) Правила общения с гостем
 - c) Знание иностранного языка

- d) Соблюдение всех введенных стандартов обслуживания
- e) Качество оказанных информационных услуг
- f) Порядок расчетов с гостем

6. Кого служба контроля качества проверяет в отеле с помощью прослушивания телефонных звонков?

- a) Консьержей
- b) Потрье
- c) Горничных
- d) Барменов
- e) Официантов
- f) Поваров

7. Какие службы отеля непосредственно взаимодействуют с финансовой службой отеля?

- a) Служба снабжения
- b) Служба питания и напитков
- c) Служба уборки
- d) Служба приема и размещения
- e) Инженерно-техническая служба
- f) Служба персонала

8. Каковы функции финансовой службы?

- a) Оплата счетов
- b) Обработка платежных ведомостей
- c) Подготовка финансовых отчетов
- d) Прием оплаты за проживание и прочие услуги отеля от гостей
- e) Оформление возврата
- f) Направление счетов-фактур

9. Кто входит в состав финансового отдела?

- a) Финансовый директор
- b) Ночной аудитор
- c) Бухгалтер
- d) Кассир
- e) Ночной менеджер
- f) Логист

10. Какая служба ежемесячно согласовывает с финансовой службой отеля план своих затрат?

- a) Служба снабжения
- b) Служба питания и напитков
- c) Коммерческая служба
- d) Служба уборки
- e) Инженерно-техническая служба
- f) Служба безопасности (на аутсорсинге)

РАЗДЕЛ 8. Инженерно-техническая служба. Служба снабжения

Цель: овладение студентами знаний в области особенностей работы инженерно-технической службы, изучение специфики работы службы снабжения, формирование у студентов знаний и умений в области функционирования систем жизнеобеспечения гостиницы, формирование навыков снабжения отеля всем необходимым.

Перечень изучаемых элементов содержания

Состав инженерно-технической службы. Особенности работы инженерно-технической службы. Взаимодействие инженерно-технической службы с другими службами отеля. Роль технического директора в работе отеля. Требования к сотрудникам инженерно-технической службы. Состав и особенности работы службы снабжения отеля. Взаимосвязь службы снабжения с другими службами отеля. Требования к сотрудникам службы снабжения отеля. Критерии выбора поставщика в работе сотрудника службы снабжения. Роль службы снабжения в функционировании отеля.

Вопросы для самоподготовки:

1. Кто входит в состав инженерно-технической службы отеля?
2. Каковы особенности работы инженерно-технической службы?
3. Как инженерно-техническая служба взаимодействует с другими службами отеля?
4. Какова роль технического директора в работе отеля?
5. Каковы требования к сотрудникам инженерно-технической службы?
6. Каковы состав и особенности работы службы снабжения отеля?
7. В чем заключается взаимосвязь службы снабжения с другими службами отеля?
8. Каковы требования к сотрудникам службы снабжения отеля?
9. Каковы критерии выбора поставщика в работе сотрудника службы снабжения отеля?
10. Какова роль службы снабжения в функционировании отеля?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 8

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 8:

1. Состав инженерно-технической службы.
2. Особенности работы инженерно-технической службы.
3. Взаимодействие инженерно-технической службы со службой приема и размещения.
4. Роль технического директора в работе отеля.
5. Требования к сотрудникам инженерно-технической службы.
6. Состав и особенности работы службы снабжения отеля.
7. Взаимосвязь службы снабжения с другими службами отеля.
8. Требования к сотрудникам службы снабжения отеля.
9. Критерии выбора поставщика в работе сотрудника службы снабжения.
10. Роль службы снабжения в функционировании отеля.
11. Основные профилактические мероприятия инженерно-технической службы отеля.
12. Основные направления работ инженерно-технической службы отеля.
13. Взаимодействие инженерно-технической службы со службой уборки.
14. Системы жизнеобеспечения гостиницы и работа с ними сотрудников инженерно-технической службы.

15. Участие сотрудников инженерно-технической службы в генеральной уборке номеров.
16. Основные показатели эффективности работы инженерно-технической службы.
17. Основные задачи инженерно-технической службы.
18. Роль сотрудников инженерно-технической службы в создании командной работы в отеле.
19. Взаимодействие службы снабжения и финансовой службы.
20. Взаимодействие службы снабжения и службы питания и напитков отеля.
21. Взаимодействие службы снабжения и службы уборки отеля.
22. Ведение переговоров с поставщика как важный элемент работы сотрудников службы снабжения.
23. Основные показатели эффективности сотрудников службы снабжения.
24. Основные задачи службы снабжения отеля.
25. Роль сотрудников службы снабжения в создании команды в отеле.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Инженерно-техническое оборудование включает в себя:
 - a) Лифтовое хозяйство, инженерное оборудование, телекоммуникационные системы;
 - b) Инженерное оборудование, технологическое оборудование, телекоммуникационные системы;
 - c) Инженерное оборудование, энергетическое хозяйство, кондиционирование воздуха;
 - d) Энергетическое хозяйство, кондиционирование воздуха, канализацию.
 - e) Электроснабжение, мусороудаление, ремонтно – строительное хозяйство.
 - f) Ремонтно – строительное хозяйство, технологическое оборудование, телекоммуникационные системы;

2. Основными типами отопительных приборов водяного отопления являются:
 - a) Радиаторы, конвекторы, ребристые и гладкие трубы.
 - b) Камин, электрообогреватели и конвекторы.
 - c) Системы воздушного отопления, радиаторы и конвекторы.
 - d) Электрокамины, электрорадиаторы и электропечи.
 - e) Печь, камин, гриль.
 - f) Сплит-системы, кондиционеры, радиаторы.

3. В гостиницах вода используется:
 - a) На хозяйственно-питьевые нужды, для уборки жилых и общественных помещений, полива территории и зеленых насаждений.
 - b) На хозяйственно-питьевые нужды, на производственные нужды для противопожарных целей.
 - c) На хозяйственно-питьевые нужды, для уборки жилых и общественных помещений, оказания дополнительных услуг.
 - d) На хозяйственно-питьевые нужды, для противопожарных целей, полива территории и зеленых насаждений.
 - e) Полива территории, помывка автотранспорта и др.
 - f) Оказания дополнительных услуг, приготовления пищи, санитарных нужд.

4. Ремонт, входящий в систему планово-предупредительного ремонта, подразделяется на

—

- a) Комплексный, плановый.
- b) Плановый, внеплановый.
- c) Предупредительный, текущий.
- d) Текущий, капитальный.
- e) Внезапный, планомерный.
- f) Регулярный, систематический.

5. Формы обслуживания на этаже бывают:

- a) Автономная, полуавтономная, централизованная.
- b) Централизованная, стационарная, вызывная.
- c) Входящая в перечень услуг, дополнительная, платная.
- d) Вспомогательная, дополнительная, VIP-обслуживание.
- e) VIP-обслуживание, дополнительная, платная.
- f) Дополнительная, платная, служебная.

6. Перед лифтами должна быть свободная зона —

- a) 0,7м²
- b) Не менее 2м²
- c) 2,2 м
- d) 3,5м
- e) Не менее 3м²
- f) Не менее 5м²

7. Теплообменное устройство, в котором теплота от горячих продуктов горения топлива передается воде называется —

- a) Системой водяного отопления.
- b) Системой теплоснабжения.
- c) Водогрейным котлом.
- d) Подогревающим устройством.
- e) Горячим водоснабжением.
- f) Нагревом теплоносителя.

8. Участок трубопровода, соединяющий внутренний водопровод с наружным водопроводом называют —

- a) Компрессор;
- b) Водоразборными точками;
- c) Вводом;
- d) Водомерным узлом;
- e) Распределитель воды;
- f) Исчислитель воды.

9. Лампа УФО убивает микробы, содержащиеся в воде, смягчает ее. Срок службы лампы не должен превышать —

- a) 6,5 месяцев;

- b) двух лет;
- c) 9 месяцев;
- d) один год;
- e) В соответствии с ГОСТ и СНиП.
- f) Зависит от типа лампы.

10. Виды технических осмотров:

- a) Общий, частичный, внеочередной.
- b) Систематический, регулярный, выборочный.
- c) Сезонный, комплексный, выборочный.
- d) Частичный, выборочный, систематический.
- e) По необходимости, плановый.
- f) Регулярный, частично-плановый.

11. Использование теплоты санитарно-техническими системами в процессе их функционирования называют –

- a) Теплоснабжением.
- b) Теплопотреблением.
- c) Горячим водоснабжением.
- d) Нагревом теплоносителя.
- e) Теплообменником.
- f) Теплоносителем.

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является зачет и экзамен, которые проводятся в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-1	Способен	Знать: системы бизнес-	Этап формирования знаний

	осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства	
		Уметь: организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале	Этап формирования умений
		Владеть: навыками формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Знать: формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: организовать координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: навыками выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-1, ПК-2	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при

		самостоятельно обобщать и излагать материал	видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.
ПК-1, ПК-2	Этап формирования умений	Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений	1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов; 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению:
ПК-1, ПК-2	Этап формирования навыков и получения опыта.	Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации</i>)	

		и т.д.) Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.	(6-8) баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.
--	--	--	---

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

Модуль 1.

1. Функции менеджмента.
2. Организация как функция менеджмента.
3. Особенности реализации функции организация в гостинце.
4. Организация как создание структуры предприятия.
5. Понятие и виды организационных структур.
6. Организационная структура отеля.
7. Организация как процесс.
8. Централизация и децентрализация.
9. Степень централизации предприятия.
10. Контроль как функция менеджмента.
11. Объекты и субъекты контроля.
12. Требования, предъявляемые к контролю.
13. Виды контроля.
14. Предварительный контроль.
15. Текущий контроль.
16. Заключительный контроль.
17. Отрицательные последствия контроля.
18. Эффективность контроля.
19. Особенности реализации функции контроля в гостинице.
20. Основные и вспомогательные подразделения отеля.
21. Командообразование в отеле.
22. Контактная зона отеля.
23. Коммерческая служба отеля.
24. Служба бронирования отеля.
25. Служба приема и размещения отеля.
26. Служба питания и напитков отеля.
27. Служба уборки отеля.
28. Инженерно-техническая служба отеля.
29. Служба безопасности отеля.
30. Административная зона.

31. Служба персонала в отеле.
32. Служба обучения в отеле.
33. Служба контроля качества в отеле.
34. Финансовая служба в отеле.
35. Служба снабжения в отеле.
36. Административная служба в отеле.
37. Служба дворецких.
38. Служба СПА центра.
39. Консьерж служба.
40. Анимационная служба.
41. Генеральный директор отеля.
42. Место коммерческой службы в организационной структуре средства размещения и взаимосвязь с другими службами
43. Техническое оснащение службы приема и размещения.
44. Специфика и цели продаж гостиничного продукта
45. Сбытовая политика отеля: сущность, цели и задачи
46. Понятие и виды каналов сбыта
47. Критерии эффективности работы отеля с каналами сбыта
48. Основные показатели эффективности продаж
49. Управление каналами сбыта
50. Сегментация клиентов
51. Цель и особенности работы коммерческой службы
52. Структура коммерческой службы
53. Схема работы специалистов коммерческой службы с туроператорами
54. Схема работы специалистов коммерческой службы с корпоративными клиентами
55. Формирование пакетов услуг
56. Цели и стратегии ценообразования в гостиничной сфере
57. Методы расчета цены услуг
58. Управление доходами: методы оптимизации цены
59. Управление доходами: методы оптимизации загрузки
60. Основные компетенции сотрудника отдела продаж
61. Качества, отличающие успешных продавцов
62. Восприятие клиентом продавца. Правила самопрезентации продавца
63. Специфика профессиональной деятельности и организация рабочего графика сотрудников отдела продаж гостиницы
64. Организация и ведение переговорного процесса
65. Особенности переговоров по телефону
66. Программы лояльности клиентов и их влияние на результативность продаж гостиничного продукта
67. Алгоритм построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия
68. Клиентоориентированность как основа технологий продаж гостиничного продукта

Модуль 2.

1. Состав и особенности работы службы уборки.
2. Особенности подбора и обучения сотрудников службы уборки.
3. Рабочий день горничной в отеле.
4. Взаимодействие службы уборки с другими подразделениями отеля.
5. Стандарты уборки в отеле.
6. Состав и особенности службы питания и напитков.
7. Виды и особенности работы предприятий общественного питания в отеле.
8. Кухня как часть службы питания и напитков в отеле.
9. Служба кейтеринга в отеле.

10. Служба обслуживания в номерах в отеле.
11. Программное обеспечение службы питания и напитков.
12. Стандарты обслуживания службы питания и напитков в отеле.
13. Специфика подбора и обучения сотрудников службы питания и напитков.
14. Особенности работы шведской линии в отеле.
15. Банкетное обслуживание службы питания и напитков.
16. Административная зона в отеле.
17. Службы, относящиеся к административной зоне отеля.
18. Состав службы персонала в отеле.
19. Особенности работы службы персонала в отеле.
20. Документация службы персонала в отеле.
21. Взаимодействие с другими подразделениями службы персонала в отеле.
22. Особенности работы службы обучения в отеле.
23. Виды и особенности обучения в отеле.
24. Роль обучения в работе отеля.
25. Взаимодействие службы обучения с другими службами отеля.
26. Требования к сотрудникам службы обучения отеля.
27. Рабочий день сотрудника службы обучения в отеле.
28. Особенности работы службы контроля качества в отеле.
29. Разработка и использование в работе службы контроля качества проверочных листов.
30. Взаимодействие службы контроля качества с другими службами отеля.
31. Рабочий день сотрудника службы контроля качества отеля.
32. Требования к сотрудникам службы контроля качества в отеле.
33. Состав и особенности работы финансовой службы.
34. Взаимодействие финансовой службы с другими подразделениями отеля.
35. Основные показатели деятельности гостиницы.
36. Специфические показатели деятельности гостиницы.
37. Роль финансового директора в деятельности отеля.
38. Состав инженерно-технической службы.
39. Особенности работы инженерно-технической службы.
40. Взаимодействие инженерно-технической службы с другими службами отеля.
41. Роль технического директора в работе отеля.
42. Требования к сотрудникам инженерно-технической службы.
43. Состав и особенности работы службы снабжения отеля.
44. Взаимосвязь службы снабжения с другими службами отеля.
45. Требования к сотрудникам службы снабжения отеля.
46. Критерии выбора поставщика в работе сотрудника службы снабжения.
47. Роль службы снабжения в функционировании отеля.
48. Основные показатели эффективности сотрудников службы снабжения.
49. Основные задачи службы снабжения отеля.
50. Роль сотрудников службы снабжения в создании команды в отеле.

Аналитическое задание:

1. Предложите несколько упражнений на командообразование в отеле
2. Изобразите организационную структуру отеля на 50 номеров категории 3 звезды
3. Изобразите организационную структуру бизнес-отеля на 250 номеров 4 звезды
4. Изобразите организационную структуру курортного отеля на 100 номеров 5 звезд (только 1 и 2 уровень управления)
5. Изобразите организационную структуру транзитного отеля 3 звезды на 250 номеров
6. Предложите 10 пунктов проверочного листа для горничной по уборке номеров
7. Предложите 10 пунктов проверочного листа для шведской линии в отеле
8. Предложите 10 пунктов для проверки работы специалиста по продажам

9. Предложите последовательность действий официанта при обслуживании по меню.
10. Предложите 5 пунктов – требования к разговору по телефону для службы бронирования
11. Предложите перечень профилактических мероприятий инженерно-технической службы для функционирования номеров в отеле
12. Предложите систему оценки работы службы снабжения в отеле
13. Предложите систему обучения горничной в отеле
14. Предложите перечень требований при подборе специалиста по продажам в отель
15. Предложите систему оценки работы портье в отеле
16. Предложите 5-10 пунктов стандарта внешнего вида в отеле
17. Предложите требования к подбору специалиста по обучению в отель
18. Предложите требования к подбору специалиста по контролю качества в отель
18. Предложите процедуру аттестации портье в отеле
19. Предложите процедуру аттестации консьержа в отеле
20. Предложите требования при подборе специалиста по снабжению в отель
21. Предложите пункты проверочного списка по работе портье
22. Предложите пункты проверочного списка по работе официанта
23. Предложите пункты проверочного списка по работе сотрудника инженерно-технической службы
24. Предложите 10 компетенций генерального директора отеля
25. Предложите 10 пунктов из проверочного списка руководителя подразделения отеля.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451487>

2. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие : [16+] / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др. ; под ред. И.В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. — Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. — 332 с. : табл., граф., схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420> — Библиогр.: с. 325-330. — ISBN 978-5-7972-2411-2. — Текст : электронный.

3. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13127-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449248>.

5.1.2. Дополнительная литература

1.Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447103>

2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453849>.

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова	https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ
Электронная библиотека учебников	На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.	http://studentam.net 100% доступ
Cyberleninka	Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную	http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ

Единое окно доступа к образовательным ресурсам	информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования	http://window.edu.ru/library 100% доступ
Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии	Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.	http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов*» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel) и др*.

5.4.3. Информационные справочные системы

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская»	Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг,	http://biblioclub.ru/ 100% доступ

	библиотека онлайн»	учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК.	
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах.	http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета
3.	ЭБС издательства «Юрайт»	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	https://urait.ru/ 100% доступ
4.	ЭБС издательства "ЛАНЬ"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://e.lanbook.com/ 100% доступ
5.	ЭБС "Book.ru"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://www.book.ru 100% доступ
6.	База данных EastView	Полнотекстовая база данных периодики.	http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета
7.	База данных международного индекса научного цитирования – Scopus:	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях.	http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета.
8.	Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge)	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета.	http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета.
9	Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина	Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов.	https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета.
10	Национальная электронная библиотека	Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов.	https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета
11.	Видеотека учебных фильмов «Решение»	Коллекция учебных видеофильмов	http://eduvideo.online 100% доступ

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) *«Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов»* в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки *43.03.03 Гостиничное дело* используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) *«Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) *«Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) *«Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений


№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	<p>Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515</p>	<p>Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года</p>	<p>01.09.2020</p>



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«28» мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ КОНТАКТНОЙ И
АДМИНИСТРАТИВНОЙ ЗОНЫ ГОСТИНИЧНОГО
ПРЕДПРИЯТИЯ**

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М.

Руководитель основной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент, доцент

В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан экономического факультета
д-р экон. наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц
«Мариотт»

Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент

К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель
Центра научных исследований и технического
регулирувания в сфере услуг Института
региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы <i>бакалавриата /магистратуры/специалитета</i>	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы <i>бакалавриата/магистратуры/специалитета</i>	5
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	7
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	7
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	8
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	11
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	11
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	34
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	34
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	34
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	36
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	36
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	41
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	41
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	41
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	41
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	44
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	44
5.6 Образовательные технологии	45
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель учебной дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических основ организации деятельности служб приема и размещения и последующим применением в практической деятельности умений и навыков организации службы приема и размещения. Для качественного усвоения дисциплины студент должен:

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. Сформировать теоретические основы управления ресурсами и персоналом службы приема и размещения гостиницы.
2. Выявить специфику контроля деятельности службы приема и размещения гостиницы.
3. Определить основные направления повышения эффективности деятельности службы приема и размещения гостиницы.
4. Получить умения и навыки разработки инновационных проектов и применения технологий обслуживания в службе приема и размещения гостиницы.

Знания: форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; целей и задач проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности, процесса проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности.

Умения: формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале; формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Навыки: осуществления формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства; осуществления координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; применения современных технологий оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия» реализуется в части, учебного плана основной образовательной

программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплины по выбору.

Изучение дисциплины (модуля) «Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах», «Технологии гостиничной деятельности», Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Инновации в индустрии гостеприимства.
- Концепции гостиничных предприятий.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-5 в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Сервис	ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ПК-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 7 и 8 семестрах, составляет 8 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет и экзамен*.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		7	8		
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	144	72	72		
Учебные занятия лекционного типа	16	8	8		
Практические занятия	64	32	32		
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	64	32	32		
Самостоятельная работа обучающихся, всего	108	72	36		
Контроль промежуточной аттестации (час)	36		36		
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	288	144	144		

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		4 курс весенняя сессия	5 курс осенняя сессия	5 курс зимняя сессия
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	64	16	24	24
Учебные занятия лекционного типа	8	4	2	2
Практические занятия	24	4	10	10
Лабораторные занятия				
Контактная работа в ЭИОС	32	8	12	12
Самостоятельная работа обучающихся, всего	211	56	80	75
Контроль промежуточной аттестации (час)			4	9
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	288	72	108	108

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1. Семестр 7							
Раздел 1.	36	18	18	2	8		8
Раздел 2.	36	18	18	2	8		8
Раздел 3.	36	18	18	2	8		8
Раздел 4.	36	18	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	144	72	72	8	32		32
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Модуль 2. Семестр 8							
Раздел 5.	27	9	18	2	8		8
Раздел 6.	27	9	18	2	8		8
Раздел 7.	27	9	18	2	8		8
Раздел 8.	27	9	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)	36						
Общий объем, часов	144	36	72	8	32		32
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	288	108	144	16	64		64

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	тояте льяная работ	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками			

			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС
Модуль 1. Курс 4,5							
Раздел 1.	35	27	8	2	2		4
Раздел 2.	35	27	8	2	2		4
Раздел 3.	35	27	8	2	2		4
Раздел 4.	35	27	8		4		4
Раздел 5.	36	28	8		4		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Общий объем, часов							
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	180	136	40	6	14		20
Модуль 2. Курс 5							
Раздел 6.	33	25	8	2	2		4
Раздел 7.	33	25	8		4		4
Раздел 8.	33	25	8		4		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	9						
Общий объем, часов	108	75	24	2	10		12
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	288	211	64	8	24		32

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся
--------------	-------	---

		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1, семестр 7							
Раздел 1.	18	6	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
Раздел 2.	18	6	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
Раздел 3.	18	6	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
Раздел 4.	18	6	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю, часов	72	24		24		24	
Модуль 2, семестр 8							
Раздел 5.	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
Раздел 6.	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Кейс-задание	3	Кейс-задание
Раздел 7.	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Кейс-задание	3	Компьютерное тестирование

Раздел 8.	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Реферат
Общий объем по модулю, часов	36	12		12		12	
Общий объем по дисциплине, часов	108	36		36		36	

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1., курс 4,5							
Раздел 1.	27	9	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	9	Реферат	9	Компьютерное тестирование
Раздел 2.	27	9	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	9	Реферат	9	Компьютерное тестирование
Раздел 3.	27	9	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	9	Реферат	9	Компьютерное тестирование
Раздел 4.	27	9	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	9	Реферат	9	Компьютерное тестирование
Раздел 5.	28	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	9	Реферат	9	Реферат

Общий объем по модулю, часов	136	46		45		45	
Модуль 2, курс 5							
Раздел 6.	24	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Кейс-задание	8	Кейс-задание
Раздел 7.	24	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Ситуационная задача	8	Компьютерное тестирование
Раздел 8.	27	9	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	9	Реферат	9	Реферат
Общий объем по модулю, часов	75	25		25		25	
Общий объем по дисциплине, часов	211	71		70		70	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

МОДУЛЬ 1. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ КОНТАКТНОЙ ЗОНЫ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

РАЗДЕЛ 1. Организация работы СПиР

Цель: овладение студентами знаний в области организации работы службы приема и размещения, изучение особенностей управления службой приема и размещения, разработки стандартов обслуживания и тарифной политики.

Перечень изучаемых элементов содержания

Основные понятия, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Особенности деятельности службы приема и размещения в зависимости от типа предприятия. Цели, задачи, роль службы приема и размещения. Структура службы приема и размещения. Основные функциональные обязанности персонала. Графики работы сотрудников службы приема и размещения. Техническое оснащение службы приема и размещения. Организация работы администраторов, ночных аудиторов, кассиров. Служба телефонных операторов. Оборудование рабочего места сотрудников службы приема и размещения. Побудка гостей к определенному времени и прочие бесплатные услуги службы приема и размещения. Организация работы службы консьержей и батлеров.

Вопросы для самоподготовки:

1. Чем руководствуются все гостиничные предприятия в своей деятельности?
2. Каковы основные разделы правил предоставления гостиничных услуг?
3. Каковы особенности работы службы приема и размещения в зависимости от вида отеля?
4. Каковы цели и задачи службы приема и размещения?

5. Кто входит в состав службы приема и размещения?
6. Каковы требования, предъявляемые к руководителю службы приема и размещения?
7. В чем специфика графика работы сотрудников службы приема и размещения?
8. Что входит в обязанности портье и ночного аудитора?
9. В чем отличие консьержа от дворецкого?
10. Что входит в оборудование рабочего места службы приема и размещения?
11. Какие бесплатные услуги обычно оказываются службой приема и размещения?
12. Каковы функции телефонных операторов?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Основные понятия, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
3. Особенности деятельности службы приема и размещения в зависимости от типа предприятия.
4. Цели, задачи, роль службы приема и размещения.
5. Структура службы приема и размещения.
6. Основные функциональные обязанности Руководителя службы приема и размещения.
7. Основные функциональные обязанности заместителя руководителя службы приема и размещения.
8. Основные функциональные обязанности портье.
9. Основные функциональные обязанности ночного аудитора.
10. Основные функциональные обязанности консьержа.
11. Основные функциональные обязанности дворецкого.
12. Основные функциональные обязанности швейцара.
13. Основные функциональные обязанности багажиста.
14. Основные функциональные обязанности телефонного оператора службы приема и размещения.
15. Основные функциональные обязанности паспортиста.
16. Основные функциональные обязанности посыльного.
17. Графики работы сотрудников службы приема и размещения.
18. Техническое оснащение службы приема и размещения.
19. Служба телефонных операторов.
20. Оборудование рабочего места сотрудников службы приема и размещения.
21. Побудка гостей к определенному времени и прочие бесплатные услуги службы приема и размещения.
22. Журнал передачи смены службы приема и размещения.
23. Основные понятия представленные в Правилах предоставления гостиничных услуг.
24. Законодательные акты и другие нормативно-правовые документы, которыми руководствуется в своей деятельности гостиница.
25. Типы организационных структур, используемых для управления гостиницей.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Кто входит в службу приема и размещения?
 - a) Консьерж
 - b) Швейцар
 - c) Стюард
 - d) Ночной аудитор
 - e) Портье
 - f) Кастелянша
2. Служба приема и размещения является структурным подразделением:

- a) Коммерческой службы
- b) Службы управления номерным фондом
- c) Административной службы
- d) Финансовой службы
- e) Службы бронирования
- f) Службы контроля качества

3. К функциям руководителя службы приема и размещения относят:

- a) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения
- b) Обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников других массовых заездов
- c) Оформление гостя при заселении и выезде
- d) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п
- e) услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории
- f) несет дежурство у входных дверей

4. К функциям заместителя руководителя службы приема и размещения (Front desk manager) относят:

- a) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения
- b) Обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников других массовых заездов
- c) Оформление гостя при заселении и выезде
- d) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п
- e) услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории
- f) несет дежурство у входных дверей

5. К функциям швейцара относят:

- a) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения
- b) Обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников других массовых заездов
- c) Оформление гостя при заселении и выезде
- d) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п
- e) услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории
- f) несет дежурство у входных дверей

6. К функциям консьержа относят:

- a) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения
- b) Обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников других массовых заездов
- c) Оформление гостя при заселении и выезде
- d) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п
- e) услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории
- f) несет дежурство у входных дверей

7. К функциям портье относят:

- a) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения
- b) Обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников других массовых заездов
- c) Оформление гостя при заселении и выезде
- d) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п
- e) услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории
- f) несет дежурство у входных дверей

8. К функциям дворцового относят:

- a) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения
 - b) Обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников других массовых заездов
 - c) Оформление гостя при заселении и выезде
 - d) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п
 - e) Услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории
 - f) Несет дежурство у входных дверей, наблюдает за входом и выходом гостей
9. К функциям ночного аудитора относят:
- a) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения
 - b) Формирует окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы
 - c) Оформление гостя при заселении и выезде
 - d) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п
 - e) Услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории
 - f) Несет дежурство у входных дверей, наблюдает за входом и выходом гостей
10. К функциям посыльного относят:
- a) Несет дежурство у входных дверей, наблюдает за входом и выходом гостей
 - b) Формирует окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы
 - c) Оформление гостя при заселении и выезде
 - d) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п
 - e) Услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории
 - f) Несет дежурство у входных дверей, наблюдает за входом и выходом гостей

РАЗДЕЛ 2. Стандарты обслуживания гостей гостиничных предприятий различных типов.

Цель: овладение студентами знаний в области стандартов обслуживания гостей гостиничных предприятий различного типа, изучение особенностей управления службой приема и размещения, разработки стандартов обслуживания и тарифной политики.

Перечень изучаемых элементов содержания

Программа Mystery Guest. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции и услуг гостиницы. Требования, предъявляемые к работникам службы приема и размещения. Стандарт внешнего вида сотрудников отеля. Стандарт поведения в гостевой зоне. Стандарт делового общения. Другие стандарты обслуживания гостей в службе приема и размещения. Урегулирование конфликтных ситуаций в гостинице. Технологии работы с жалобами гостей. Телефонный этикет сотрудников службы приема и размещения.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое стандарт?
2. Какие основные стандарты существуют в отеле?
3. Какие стандарты разрабатываются для сотрудников службы приема и размещения?
4. Что из себя представляет программа Mystery Guest?
5. Каковы основные требования к сотрудникам службы приема и размещения?
6. Что в себя включает стандарт внешнего вида?
7. Что в себя включает стандарт делового общения?
8. Что в себя включает стандарт телефонный этикет?
9. Как проводится работа с жалобами службой приема и размещения?
10. Как урегулируются конфликты службой приема и размещения?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Стандарты обслуживания гостей гостиничных предприятий различных типов.
2. Программа Mystery Guest. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции и услуг гостиницы.
3. Требования, предъявляемые к работникам службы приема и размещения.
4. Стандарт внешнего вида сотрудников отеля.
5. Стандарт поведения в гостевой зоне.
6. Стандарт делового общения.
7. Урегулирование конфликтных ситуаций в гостинице.
8. Стандарт «Работа с жалобами гостей по системе LEARN».
9. Стандарт «Работа с жалобами гостей по системе LAST».
10. Телефонный этикет сотрудников службы приема и размещения.
11. Требования к расположению службы приема и размещения на территории гостиницы.
12. Требования к стойке регистрации службы приема и размещения.
13. Правила работы с программным обеспечением гостиницы.
14. Правила работы с системами электронных замков на магнитных картах в гостинице.
15. Требования к службе приема и размещения о конфиденциальности гостя.
16. Правила внутреннего трудового распорядка гостиницы.
17. Правила приема, размещения и обслуживания российских и иностранных граждан.
18. Униформа как стандарт обслуживания сотрудников службы приема и размещения.
19. Стандарт «Поддержание чистоты в отеле».
20. Умение превзойти ожидания гостей или WOW эффект при оказании услуг службой приема и размещения.
21. Язык тела сотрудников службы приема и размещения.
22. Правила безопасной работы для сотрудников службы приема и размещения.
23. Правила оказания первой помощи.
24. Правила поведения сотрудников отеля в чрезвычайных ситуациях.
25. Правила гигиены для сотрудников службы приема и размещения отеля.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

1. Требования к униформе сотрудников службы приема и размещения:
 - a) Должна быть чистой и аккуратно выглаженной
 - b) Должна подходить по размеру, быть в полном порядке
 - c) Полную форму следует носить постоянно в рабочее время
 - d) Форма должна включать рубашку/блузку, брюки/юбку и пиджак
 - e) Униформа включает значок с именем, который прикалывается на левую сторону
 - f) Все правила чистки и стирки должны быть соблюдены
2. Требования к внешнему виду сотрудников службы приема и размещения
 - a) обувь должна быть хорошо начищенной, подходить к цвету и стилю униформы, предпочтительно кожаной
 - b) серьги разрешаются только для женщин, по одной в каждом ухе, кроме клипсов или длинных серег
 - c) аккуратные ногти, лак для ногтей естественных цветов
 - d) волосы чистые, аккуратно уложенные. Длинные волосы (ниже плеч) должны быть убраны в прическу
 - e) парфюмерия на вкус сотрудника
 - f) татуировки и пирсинг на вкус сотрудника
3. Что относится к этапам техники работы с жалобами LEARN?
 - a) Выслушайте
 - b) Выразите сочувствие
 - c) Реагируйте

- d) Поблагодарите
 - e) Извинитесь
 - f) Сообщите о происшедшем
4. Что не надо делать при работе с жалобами согласно технике LEARN?
- a) Оправдываться
 - b) Договарвать за гостя
 - c) Жаловаться
 - d) Поддерживать зрительный контакт
 - e) Смущать гостя
 - f) Спорить с гостем
5. Действия сотрудника службы приема и размещения на этапе техники работы с жалобами Listen:
- a) Задавайте вопросы для прояснения ситуации
 - b) Дайте гостю закончить – не делайте поспешных выводов
 - c) Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме
 - d) Перефразируйте слова собеседника, чтобы убедиться, что вы его правильно понимаете
 - e) Сформулируйте проблему еще раз, не забыв упомянуть при этом состояния гостя
 - f) Полностью сконцентрируйтесь на данном госте – не занимайтесь в это же время другими делами
6. Действия сотрудника службы приема и размещения на этапе техники работы с жалобами Empathize:
- a) Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме
 - b) Возьмите ответственность на себя и говорите от имени компании, говорите «мы» а не «они»
 - c) Сформулируйте проблему еще раз, не забыв упомянуть при этом состояния гостя
 - d) Дайте гостю закончить – не делайте поспешных выводов
 - e) Продемонстрируйте гостю, что вам понятны его чувства
 - f) Поставьте в известность ваше руководство
7. Действия сотрудника службы приема и размещения на этапе техники работы с жалобами Apologize:
- a) Извинитесь за причиненные неудобства
 - b) Извинитесь, но не оправдывайтесь
 - c) Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме
 - d) Возьмите ответственность на себя и говорите от имени компании, говорите «мы» а не «они»
 - e) Предлагайте альтернативные решения
 - f) Если МЫ допустили ошибку, признайте это!
8. Действия сотрудника службы приема и размещения на этапе техники работы с жалобами React:
- a) Продемонстрируйте гостю, что вам понятны его чувства
 - b) Предлагайте альтернативные решения
 - c) Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме
 - d) Сообщите гостю, что вы сразу обо всем позаботитесь
 - e) Никогда не обещайте того, что вы не можете выполнить
 - f) Позовите менеджера в случае трудностей
9. Действия сотрудника службы приема и размещения на этапе техники работы с жалобами Notify:
- a) Поставьте в известность ваше руководство для того, чтобы оно обратило внимание на недостаток и устранило его возможную причину впредь
 - b) Никогда не обещайте того, что вы не можете выполнить
 - c) Возьмите ответственность на себя и говорите от имени компании, говорите «мы» а не «они»
 - d) Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме
 - e) Задавайте вопросы для прояснения ситуации
 - f) Дайте гостю закончить – не делайте поспешных выводов
10. Что необходимо сделать, подняв трубку, согласно телефонному этикету?

- a) Поздороваться
- b) Назвать отдел
- c) Представиться
- d) Предложить помощь
- e) Нажать на клавишу HOLD
- f) Переключить на службу, которая решит вопрос

РАЗДЕЛ 3. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия.

Цель: овладение студентами знаний в области тарифной политики, изучение особенностей управления службой приема и размещения, разработки стандартов обслуживания и тарифной политики.

Перечень изучаемых элементов содержания

Виды тарифов в гостиничном бизнесе. Формирование цен в гостиничном бизнесе. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы. Бронирование мест в гостинице. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Fidelio. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. Оформление заявки на бронирование. Особенности гарантированного бронирования. Бронирование по предварительной оплате, по выставлению счета, под гарантию кредитной карты, под гарантию компании, туристическим ваучером. Особенности негарантированного бронирования. Аннуляция негарантированного бронирования. Двойное бронирование гостиничных номеров.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое тариф?
2. Какие виды тарифов существуют?
3. Каковы особенности тарифной политики гостиницы?
4. Как рассчитывается среднесуточная цена за номер?
5. Как рассчитывается загрузка отеля?
6. Как осуществляется бронирование номеров в отеле?
7. Какие виды бронирования существуют в отеле?
8. Как оформляется заявка на бронирование?
9. В чем особенности гарантированного бронирования?
10. Зачем отелю и гостю негарантированное бронирование?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Подходы к ценообразованию в гостиничном бизнесе.
2. Виды тарифов в гостиничном бизнесе.
3. Задачи тарифной политики гостиницы.
4. Формирование цен на гостиничные номера в гостиничном бизнесе.
5. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.
6. Структура цены гостиничного номера.
7. Тарифы прямого канала сбыта в отеле.
8. Тарифы агентского канала сбыта в отеле.
9. Тарифы корпоративного канала сбыта в отеле.
10. Тарифы с питанием и без в отеле.
11. Бронирование мест в гостинице.
12. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Amadeus.
13. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Galileo.
14. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Sabre.

15. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Worldspan.
16. Работа с бронированием через booking.com.
17. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров.
18. Оформление заявки на бронирование.
19. Особенности гарантированного бронирования.
20. Бронирование по предварительной оплате, по выставлению счета, под гарантию кредитной карты, под гарантию компании, туристическим ваучером.
21. Особенности негарантированного бронирования. Аннуляция негарантированного бронирования.
22. Двойное бронирование гостиничных номеров.
23. Особенности бронирования мест в отеле по телефону.
24. Особенности бронирования номеров по программам лояльности.
25. Незаезд в номер при гарантированном бронировании. No-Show.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Какие бывают тарифы в отеле по наполнению?
 - a) Тариф «room only»
 - b) Тариф с завтраком
 - c) Тариф «полупансион»
 - d) Тариф «все включено»
 - e) Тариф без ограничений
 - f) Суточный тариф

2. Какие бывают тарифы в отеле по каналам бронирования?
 - a) Агентский тариф
 - b) Корпоративный тариф
 - c) Операторский тариф
 - d) Пакетный тариф
 - e) Тариф оптовиков
 - f) Суточный тариф

3. Какие бывают тарифы в отеле по ограничениям?
 - a) Тариф без ограничений
 - b) Тариф с ограничениями по условиям отмены
 - c) Тариф с ограничениями по условиям оплаты
 - d) Тариф с временными ограничениями
 - e) Тариф с ограниченной доступностью
 - f) Тариф оптовиков

4. Какие бывают тарифы в отеле по длительности проживания?
 - a) Суточный тариф
 - b) Дневной тариф
 - c) Тариф для длительного проживания
 - d) Тариф без ограничений
 - e) Тариф «все включено»
 - f) Тариф оптовиков

5. От чего зависит цена за номер в отеле?
 - a) Количества дней пребывания в гостинице;
 - b) Сезона;
 - c) % занятости номеров;
 - d) Погодных условий;

е) Низкого спроса на гостиницу.

6. Что относится к данным, определяющим бронирование номера в отеле?

- a) Тип комнаты,
- b) Дата приезда и отъезда,
- c) Количество человек (взрослые/дети);
- d) Цена;
- e) Название фирмы,
- f) Дата и время приезда.

7. Что является уведомлением о том, что гостю будет предоставлено размещение в отеле?

- a) Заявка;
- b) Электронное письмо;
- c) Письмо с номером подтверждения заявки;
- d) Дорожный чек;
- e) Ваучер.

8. К бесплатным дополнительным услугам гостиницы относят:

- a) Услуга «будильник/побудка»;
- b) Визовая поддержка;
- c) Вызов такси;
- d) Обмен валюты;
- e) Предоставление медицинской аптечки.

9. К обязательным услугам, включенным в стоимость номера, относят:

- a) Безопасность;
- b) Консьерж;
- c) Туалетные принадлежности;
- d) Обмен валюты;
- e) Уборка номера.

10. Что является платежным документом гостя?

- a) Фиксированный талон;
- b) Таймшер;
- c) Карта гостя;
- d) Банковская карта;
- e) Ваучер.

11. Какие существуют способы оплаты услуг в отеле?

- a) Банковская карта
- b) Ваучер
- c) Перевод
- d) Наличные

РАЗДЕЛ 4. Бизнес процессы СПиР

Цель: овладение студентами знаний в области организации поселения гостей, обслуживания гостя во время проживания и организации выселения гостя.

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности встречи и приветствия гостя в службе приема и размещения. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: **Fidelio**, **Edelweiss**, **Libra**, **Opera**. Порядок регистрации и учета граждан РФ в службе приема и размещения.

Порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства. Миграционный учет иностранных граждан. Порядок регистрации туристических групп в службе приема и размещения. Регистрация гостя. Карта гостя. Выявление предпочтений гостя. Классификация гостиничных номеров. Вселение в номер. Системы контроля доступа в номер. Эволюция систем запираания гостиничных номеров.

Вопросы для самоподготовки:

1. Почему поселение гостя является бизнес-процессом в отеле?
2. В чем особенности встречи гостя в отеле службой приема и размещения?
3. Какие системы управления отелем существуют?
4. Каков порядок регистрации граждан РФ в службе приема и размещения?
5. Каков порядок регистрации иностранных граждан в отеле?
6. В чем особенности миграционного учета иностранных граждан?
7. Как гость регистрируется в отеле?
8. Что такое регистрационная карта гостя?
9. Как оформляется и используется карта гостя?
10. Какие гостиничные номера существуют?
11. Что такое upgrade и downgrade номера?
12. Что такое тариф upsell?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Особенности встречи и приветствия гостя в службе приема и размещения.
2. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio/Opera.
3. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Edelweiss.
4. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Libra.
5. Порядок регистрации и учета граждан РФ в службе приема и размещения.
6. Порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства.
7. Миграционный учет иностранных граждан.
8. Порядок регистрации туристических групп в службе приема и размещения.
9. Регистрация гостя.
10. Карта гостя.
11. Выявление предпочтений гостя.
12. Классификация гостиничных номеров.
13. Вселение в номер.
14. Системы контроля доступа в номер.
15. Эволюция систем запираания гостиничных номеров.
16. Особенности поселения гостей – участников программы лояльности.
17. Требования к скорости/времени поселения различных категорий гостей в различных гостиничных цепях.
18. Политика комплиментов при поселении различных категорий гостей.
19. Информация об отеле и его услугах, предоставляемая гостю при поселении.
20. Специфика поселения VIP-гостей.
21. Профайл гостя в системе поселения отеля.
22. Методы и процедура оплаты при поселении гостя в отель.
23. Технология проведения upsell при поселении.
24. Причины и процедура проведения upgrade и downgrade при заселении гостя.
25. Заимодействие службы приема и размещения и службы уборки при заселении гостя.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. К основным принципам поселения гостя относят следующие:

- a) Каждый гость, заезжающий в гостиницу, должен зарегистрироваться на стойке приема и размещения
- b) Для регистрации российских граждан необходим паспорт,
- c) Для регистрации для иностранных граждан – виза и миграционная карта, оплата (кредитная карта, наличные рубли, гарантийное письмо из компании, туристический ваучер)
- d) При поселении гость подтверждает дату своего выезда, тип забронированного номера, контактный адрес, стоимость номера в сутки, количество человек, которые будут проживать в номере
- e) Каждый гость оставляет на стойке размещения паспорт для регистрации в местных органах ФМС
- f) При поселении VIP гостей существуют особые условия поселения, в частности можно селить без паспорта

2. Все данные, отраженные в регистрационной карте, должны быть подтверждены подписью гостя, а именно:

- a) Имя и фамилия гостя;
- b) Даты проживания;
- c) Тип комнаты;
- d) Цена за номер;
- e) Контактный адрес или телефон;
- f) Установленный метод оплаты (наличные или кредитная карта)

3. Регистрация каждого гостя должна включать:

- a) Подтверждение типа кровати, предпочтение для курящий/некурящих, ставка за номер, длительность пребывания
- b) Уточнение способа оплаты
- c) Объяснения по предварительной авторизации: считывание магнитной ленты кредитной карты дает авторизацию и блокирует денежную сумму на карте
- d) Объяснения по процедурам авторизации и/или списания. Объяснения могут быть даны в устной форме или путем выдачи гостю профессионально выполненной карточки с информацией

4. Если гость прибывает в гостиницу до заявленного времени регистрации и ему приходится ждать, гостиница должна:

- a) Проинформировать гостя о предполагаемом времени ожидания
- b) При необходимости предложить соответствующее место для переодевания
- c) Предложить бесплатное хранение багажа
- d) Проследить, чтобы гость был направлен в готовый, чистый номер в кратчайшее возможное время

5. Что предоставляет портье руководитель тургруппы при ее поселении в отель?

- a) направление турфирмы;

- b) договор;
- c) билеты;
- d) письмо-приглашение;
- e) разрешение на поселение.

6. Что указывается в карте гостя?

- a) возраст клиента;
- b) сколько человек проживает в номере;
- c) тип номера;
- d) имя клиента и дата заезда-отъезда
- e) национальность
- f) привычки

7. При поселении в отель что в первую очередь необходимо проверить у иностранного гражданина?

- a) регистрацию;
- b) наличие заграничного паспорта;
- c) срок действия визы;
- d) номер подтверждения бронирования;
- e) штамп о пересечении границы.

8. Какой документ заполняется гостем при поселении в отель?

- a) ваучер;
- b) анкета гостя;
- c) карта гостя;
- d) таймшер;
- e) бланк клиента.

9. Что выписывает портье гостю после заполнения им анкеты?

- a) пропуск;
- b) разрешение на поселение;
- c) счет;
- d) визитную карту.

РАЗДЕЛ 5. Обслуживание гостей во время проживания.

Цель: овладение студентами знаний в области организации поселения гостей, обслуживания гостя во время проживания и организации выселения гостя.

Перечень изучаемых элементов содержания

Обслуживание гостей во время проживания. Бизнес-центр. Услуги питания. Минибары. Обслуживание в номерах. Услуги интерактивного и платного телевидения. Телекоммуникационные услуги. Организация хранения личных вещей гостя: камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы. Организация отдыха и развлечений. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Формирование счета. Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице. Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице

Процедура выписки гостя. Порядок расчета за проживание, за дополнительные платные услуги. Организация работы ночных аудиторов. Закрытие финансового дня в

гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета.

Вопросы для самоподготовки:

1. В чем специфика обслуживания гостя службой приема и размещения во время его проживания?
2. Какие в отеле могут оказываться услуги?
3. Какие бесплатные услуги может получить гость в службе приема и размещения?
4. Какие платные услуги может получить гость в службе приема и размещения?
5. Какие услуги питания может оплатить гость в период проживания в отеле?
6. Какие услуги бизнес-центра может получить гость во время проживания?
7. Как оказывается услуга хранения личных вещей гостя?
8. Где могут храниться личные вещи гостя в отеле?
9. Какова процедура использования сейфовой ячейки на стойке размещения?
10. Как формируется счет гостя в период его проживания в отеле?
11. Каковы особенности основных и дополнительных услуг в отеле?
12. Каковы особенности обслуживания VIP гостей в отеле?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Обслуживание гостей во время проживания.
2. Использование и оплата услуг бизнес-центра.
3. Использование и оплата услуг питания. Минибары.
4. Обслуживание в номерах.
5. Услуги платного телевидения.
6. Телекоммуникационные услуги.
7. Организация хранения личных вещей гостя: камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы.
8. Организация отдыха и развлечений.
9. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
10. Формирование счета.
11. Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице.
12. Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице.
13. Процедура переселения гостя в другой номер.
14. Процедура продления проживания гостя.
15. Процедура хранения и выдачи багажа.
16. Порядок действий сотрудников службы приема и размещения при утере багажа гостя.
17. Взаимодействие службы приема и размещения и службы уборки во время проживания гостя. Уборка номера.
18. Взаимодействие службы приема и размещения и службы уборки во время проживания гостя. Услуги прачечной.
19. Взаимодействие службы приема и размещения и службы питания и напитков. Принятие заказа.
20. Оказание транспортных услуг службой приема и размещения.
21. Оказание информационных услуг службой приема и размещения. Услуги отеля.
22. Оказание информационных услуг службой приема и размещения. Достопримечательности и развлечения в городе.
23. Взаимодействие службы приема и размещения и инженерно-технической службы во время пребывания гостя в отеле.
24. Конфиденциальность гостя при его пребывании в отеле.

25. Безопасность гостя при его пребывании в отеле.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Какие действия сотрудника службы приема и размещения относятся к принятию заказа для ресторана?
 - a) Сотрудник СПиР должен знать меню и уметь описать ингредиенты к каждому блюду
 - b) Знать все изменения меню в течение дня
 - c) Проверить имя и номер комнаты гостя
 - d) Голос сотрудника СПиР должен быть дружелюбным
 - e) Повторить весь заказ, назвав гостя по имени
 - f) Доставить заказ в номер

2. Что входит в услуги консьержа?
 - a) предоставляют информацию о расположении различных служб в гостинице, о часах их работы, регулярных и ежедневных мероприятиях
 - b) проверяют все счета всех служботеля за день
 - c) обладают информацией о местных достопримечательностях и дают общее сведение об их расположении в городе
 - d) дают информацию о расписании движения железнодорожного и воздушного транспорта
 - e) обеспечивают гостей информацией о культурных событиях в городе
 - f) всегда используют принципы гостеприимства, вежливы и дружелюбны с гостями

3. Какие потребности гостя необходимо выявить при его обращении порекомендовать ресторан?
 - a) Предпочитаемая кухня
 - b) Предпочитаемая ценовая политика
 - c) Наличие живой музыки или шоу
 - d) Расположение ресторана
 - e) Наличие бесплатного интернета
 - f) Количество мест в ресторане

4. Какие условия необходимо соблюдать при рекомендации гостю развлечений?
 - a) Узнать предпочтения гостя и в соответствии с его пожеланиями порекомендовать что-либо подходящее
 - b) Выбрать наиболее экстремальное для гостя развлечение
 - c) Уточнить будут ли с гостем присутствовать дети, и в зависимости от этого выбирать оптимальный вид развлечений
 - d) Указать на карте местоположение и рассказать о способах, как добраться до нужного места
 - e) По возможности предлагать те развлечения, о которых сотрудник имеет представление, и на собственном опыте убедился в привлекательности данных мероприятий

- f) Убедиться в доступности мероприятия на предполагаемый момент его посещения гостем
5. Что входит в список развлечений, которые не желательно рекомендовать гостю?
- a) Участие в экстремальных состязаниях, а также мероприятиях связанных с риском для здоровья
 - b) Посещение заведений, где есть потенциальная угроза для гостей на основе расовой или половой принадлежности
 - c) Посещение заведений, в которых предоставляются услуги, расходящиеся с основами законодательной базы
 - d) Посещение заведений с живой музыкой или шоу
 - e) Посещение спортивных мероприятий
 - f) Посещение театральных постановок
6. Какие должностные обязанности у службы по обслуживанию «особо важных» гостей?
- a) организация VIP встречи, проводов в аэропорту; подготовка апартаментов для проживания (предварительное бронирование)
 - b) организация в номер цветочной композиции или других знаков внимания
 - c) организация быстрого, беспрепятственного заселения в гостиницу
 - d) информирования других служб отеля о наличии VIP гостей
 - e) организация расчета из гостиницы
 - f) закрытие финансового дня в отеле
7. К чему сводятся жалобы гостей во время проживания?
- a) Отсутствие комплиментов при въезде в отель
 - b) Неумение слушать и слышать;
 - c) Отсутствие заботы и персонального внимания к каждому гостю;
 - d) Отсутствие доброжелательности;
 - e) Грубость персонала (редко, но ещё существуют);
 - f) Неправильный расчету при оплате
8. В каком случае в примечании в программе поселения указывается предыдущая регистрация?
- a) если клиент переселяется из номера в номер;
 - b) если клиент проживал в гостинице, выписался, вновь вернулся в гостиницу;
 - c) при поселении иностранного клиента;
 - d) при продлении проживания иностранного клиента.
9. Какие документы предъявляет гость при поселении в отель?
- a) паспорт, удостоверение личности офицера;
 - b) свидетельство о рождении (для детей до 14 лет);
 - c) регистрационный талон;
 - d) карта гостя, паспорт;
 - e) характеристика организации.

10. Что выписывается гостю при переселении в другой номер?

- a) счет на дополнительные услуги;
- b) разрешение на поселение;
- c) приглашение на ужин;
- d) карта гостя;
- e) счет на доплату.

РАЗДЕЛ 6. Процедура выписки и расчета гостя.

Цель: овладение студентами знаний в области организации поселения гостей, обслуживания гостя во время проживания и организации выселения гостя.

Перечень изучаемых элементов содержания

Процедура выписки гостя. Порядок расчета за проживание, за дополнительные платные услуги. Организация работы ночных аудиторов. Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что нужно подготовить к процедуре выписки гостя?
2. Как осуществляется процедура выписки гостя?
3. Каков порядок расчета за проживание и дополнительные платные услуги?
4. Как сотрудник службы приема и размещения решает вопрос в случае отказа гостя оплачивать дополнительные услуги?
5. Какие документы необходимы для оформления оплаты гостем урона, нанесенного отелю?
6. Какие финансовые документы получает клиент при выписке из отеля?
7. Что входит в закрытие финансового дня в отеле?
8. Какова процедура проведения ночного аудита в отеле?
9. Как осуществляется процедура возврата денежных средств при выселении из отеля ранее забронированного и оплаченного периода?
10. Что такое экспресс-оплата гостиничного счета?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 6:

26. Процедура выписки гостя.
27. Порядок расчета за проживание, за дополнительные платные услуги.
28. Организация работы ночных аудиторов.
29. Суточный отчет финансовой деятельности.
30. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами.
31. Экспресс-оплата гостиничного счета.
32. Процедура проверки номеров на предмет выезда.
33. Стандарты работы расчета гостей.
34. Стандарты обслуживания и последовательность расчета гостей.
35. Процедура проверки баланса гостей.
36. Процедура закрытия счета.
37. Зачисление расходов на номер гостя.
38. Закрытие смены сотрудником службы приема и размещения.
39. Причины проведения ночного аудита в отеле.

40. Подготовка в проведению ночного аудита.
41. Первый этап ночного аудита: проверка всех счетов и начислений за день.
42. Второй этап ночного аудита: исправление всех ошибок и неточностей в оплате услуг за день.
43. Третий этап ночного аудита: закрытие финансового дня отеля.
44. Четвертый этап ночного аудита: запуск аудита в PMS отеля.
45. Пятый этап ночного аудита: распределение полученных отчетов между службами отеля для работы на следующий день.
46. Основные отчеты ночного аудита и их содержание.
47. Показатели деятельности отеля из ночного аудита. Их расчет и динамика.
48. Требования к ночным аудиторам отеля в различных гостиничных цепях.
49. Процедура опроса гостя при выписке из отеля.
50. Процедура проведения аттестации сотрудников службы приема и размещения.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Что входит в обязанности портье-кассира?

- a) Осуществлять операции со всеми платежами, удостовериться в правильности сумм, четко отслеживать стоимость номеров в зависимости от корпоративных скидок;
- b) Ежедневно фиксировать излишки и недостачи наличности, составлять в конце смены итоговый отчет по излишкам / недостачам наличности;
- c) Все денежные операции подтверждать кассовыми чеками, обеспечивать закрытие всех чеков в соответствии с требуемой формой оплаты;
- d) Аккуратно выдавать сдачу и копию счетов;
- e) Иметь в кассе личные деньги и деньги, не учтенные кассовым аппаратом;
- f) Производить разменно – обменные операции

2. Кассир службы расчета обязан знать и применять на практике:

- a) Необходимые для своей деятельности нормы трудового и уголовного законодательства;
- b) Таможенный кодекс РФ;
- c) Положения, инструкции, руководящие материалы и другие нормативные документы по ведению кассовых операций;
- d) Правила приема, выдачи, учета и хранения денежных сумм;
- e) Порядок оформления приходно-расходных документов;
- f) Порядок составления кассовой отчетности

3. Оплата гостевого счета может быть произведена:

- a) Наличными денежными средствами;
- b) Банковской картой;
- c) Оплата компанией всего гостевого счета;
- d) Оплата компанией части гостевого счета (обычно цена за номер или цена за номер и завтрак);
- e) Оплата может быть не произведена, если гостя не устроит качество обслуживания
- f) Оплата другим физическим лицом (либо внесенная заранее – депозит, либо в присутствии гостя).

4. Что относится к рекомендациям при выписке гостя?
- a) Необходимо радушно и с улыбкой поприветствовать гостя;
 - b) Проверить точность счета, посмотреть вместе с гостем все начисления на его счет за время пребывания в гостинице;
 - c) Объяснить гостю, за какие услуги берется оплата;
 - d) Поинтересоваться у гостя не нанес ли он какой-то урон номеру или отелю в целом
 - e) Принять оплату;
 - f) Поинтересуйтесь, все ли понравилось гостю в вашей гостинице.
5. Что относится к процедуре закрытия счета?
- a) Предложите гостю проверить свой счет.
 - b) Уточните, использовал ли он минибар.
 - c) Проинформируйте гостя, что оплата может быть либо наличными, либо банковской картой.
 - d) Если гость хочет изменить метод оплаты, сделайте копию новой кредитной карты на регистрационной карте или примите наличные рубли и далее следуйте стандартной процедуре.
 - e) Если гость не согласен, с каким либо начислением, перенесите его в другое окно счета и откорректируйте.
 - f) Если часть расходов или все расходы гостя оплачиваются компанией или тур. агентством, проверьте наличие ваучера или гарантийного письма
6. В каком случае кассир производит возврат денежных средств гостю?
- a) в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости);
 - b) по желанию клиента;
 - c) отъезд гостя ранее предварительного оплаченного срока;
 - d) при изменении вида оплаты с ваучера на наличный расчет;
 - e) при изменении вида оплаты с наличного расчета на безналичный расчет.
7. Какие функции НЕ относят к ночному аудиту?
- a) проверка платежеспособности гостя;
 - b) проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день;
 - c) предотвращение утечек информации;
 - d) ведение параллельного учета.

Раздел 7. Гостиничный и ресторанный менеджмент: основы менеджмента

Цель: сформировать у студентов готовность к трудовой и творческой деятельности в области управления гостиничными предприятиями и ресторанами, к самообразованию и самосовершенствованию в многогранной гостиничной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Организационная структура управления предприятиями индустрии гостеприимства
2. Методы и стиль управления
3. Управление процессами обслуживания
4. на предприятиях питания
5. Менеджмент персонала гостиниц и ресторанов
6. Управленческие решения

Вопросы для самоподготовки:

1. Характеристика гостиничных услуг (типы, виды)
2. Характеристика услуг предприятий питания
3. Организационная структура гостиничного предприятия
4. Организационная структура ресторана
5. Основные элементы организационной структуры управления гостиницей. □
6. Основные элементы организационной структуры управления рестораном
7. Типы организационных структур
8. Особенности построения, преимущества и недостатки линейной (функциональной, линейно-функциональной) организационной структуры управления гостиницей. □

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К ТЕМАМ РАЗДЕЛА 7

Форма практического задания: кейс-задание

Кейс к разделу 1:

В отеле за последние три года наблюдалась сильная текучесть кадров. В 2015 году она составила 13% от среднесписочного состава в 100 человек. Для того чтобы устранить эту проблему, предприниматель обратился в консалтинговое агентство, которое провело социологическое исследование удовлетворённости трудом сотрудников. Описание и результаты социологического исследования представлены в отчете:

Оценка удовлетворённости трудом в отеле «Радуга». Немонетарная мотивация. Исследование проведено консалтинговой компанией HR-эксперт, 2015 год.

1. Задачи исследования.

1. Оценить общий уровень удовлетворённости работой в отеле в целом и по каждому подразделению.

2. Определить структуру мотивации персонала.

3. Определить ожидания работников по поводу проведения корпоративных мероприятий

2. Методология и методы исследования.

- В ходе исследования использовалось анкетирование, которое проводилось анонимно. Участники оценивали тот или фактор по 10-балльной шкале.

- Анкета была разработана на основе широко известной теории личностной мотивации А.Маслоу .

- При обработке данных использовались количественный и качественный анализы.

3. Участники исследования.

- В исследования приняли участие все работники отеля, стаж которых превысил 3 месяца.

- Всего было собрано 97 анкет.

- Однако не все сотрудники отеля заполнили анкеты полностью. Консультанты смогли обработать данные только 60 анкет.

4. Структура немонетарной мотивации (рисунок 1).

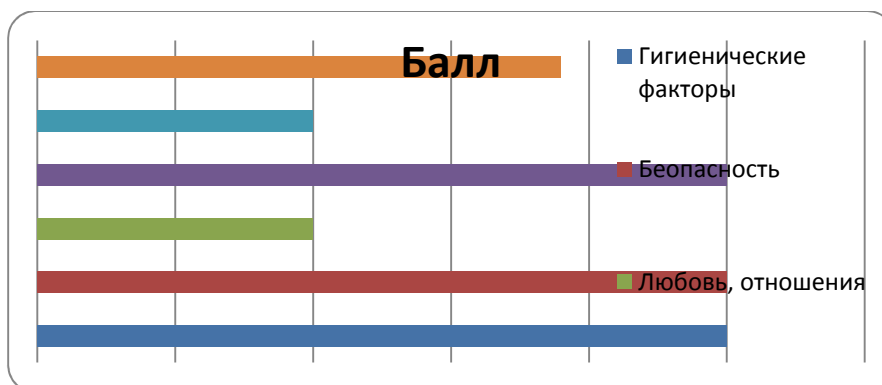


Рис. 1. Структура немонетарной мотивации

5. *Описание структуры немонетарной мотивации.*

- Общий уровень удовлетворённости трудом в отеле чуть выше среднего.
- Среди всех потребностей наиболее удовлетворены три группы: санитарно-гигиенические, потребности в безопасности и престиже.
- В наименьшей степени удовлетворены потребности в любви, привязанности и потребности в самореализации

6. *Рекомендации по повышению удовлетворённости трудом.*

1. При более детальном анализе выяснилось, что сотрудникам не хватает внутрикорпоративных контактов, чтобы лучше понимать друг друга, что и было предложено реализовать через программу корпоративных мероприятий.

2. Повысить удовлетворённость потребности в самореализации было предложено через обучение, участие в проектных работах помимо основных обязанностей, обновлении технологий и оборудования.

7. *Корпоративные мероприятия.*

При изучении ожиданий сотрудников относительно корпоративного мероприятия были заданы вопросы:

- По какому поводу стоит проводить корпоративные мероприятия для сотрудников отеля?
- Как часто проводить корпоративные мероприятия в течение календарного года?
- В какой форме вы хотели бы провести корпоративное мероприятие?

8. *Потребность в корпоративных мероприятиях (табл. 1).*

Средняя частота корпоративных мероприятий на протяжении года составила 2,7.

Таблица 1

Потребность в корпоративных мероприятиях

Причина корпоративного мероприятия	Доля, %
Новый год, Рождество	34
День рождения отеля	31
Высокие показатели в работе	14

23 февраля, 8 марта	9
Без повода	8
Обновление коллектива	2
Иное	2

9. Форма проведения корпоративного мероприятия (табл. 2)

Таблица 2

Форма корпоративного мероприятия

Форма корпоративного мероприятия	Доля, %
Развлечения	52
Спорт	22
Экскурсии	11
Застолье	7
Торжественная часть	4
Тренинг	3
Иное	1

По итогам исследования было предложено провести корпоративные мероприятия. Руководитель финансового отдела определил лимит ежегодного бюджета на корпоративные мероприятия в размере 100 000 р.

Используя данные проведенного социологического исследования, выберите из следующего списка те корпоративные мероприятия, которые будут интересны для сотрудников. Предложенные корпоративные мероприятия должны повысить удовлетворённость трудом в отделе, лояльность к своему работодателю сотрудников и производительность труда.

<p>Ответ (более одного ответа):</p> <p>Вариант А) Рождественская ёлка для сотрудников и их семей.</p> <p>Вариант Б) Бесплатный курс английского языка для всех желающих.</p> <p>Вариант В) Банкет на день рождения отеля, с приглашением любимого артиста.</p> <p>Вариант Г) Корпоративный выезд на экскурсию в Казанский аквапарк</p>
--

Вариант Д) Творческий вечер, подготовленный сотрудниками и посвященный дню рождения отеля.

Вариант Е) Командная велосипедная прогулка с пикником на природе (летом).

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К ТЕМАМ РАЗДЕЛА 7:

Форма рубежного контроля – Защита кейс задания

Партнерам-собственникам гостиницы, на которых приходится 100% долей капитала гостиницы, поступило заманчивое предложение – продать в 2015 году отель. Стоимость сделки должна составить 280.000.000 рублей. Как вы уже знаете - предприниматели приобрели гостиницу за 250.000.000 рублей. Однако, в процессе управления гостиницей, а также в результате реализации инвестиционной программы, показатели отеля должны улучшиться. Об этом говорит прогноз, который был составлен финансовым директором отеля.

Если бы партнеры всё же решили выйти из бизнеса и продать отель, то, за какую сумму, вы бы посоветовали им торговаться?

Ответ: продать отель выгодно, если стоимость сделки составит хотя бы _____ рублей.

Раздел 8. Особенности административной зоны гостиничного предприятия

Цель: сформировать у студентов готовность к трудовой и творческой деятельности в области управления гостиничными предприятиями и ресторанами, к самообразованию и самосовершенствованию в многогранной гостиничной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Организационная структура управления предприятиями индустрии гостеприимства
2. Методы и стиль управления
3. Управление процессами обслуживания
4. на предприятиях питания
5. Менеджмент персонала гостиниц и ресторанов
6. Управленческие решения

Вопросы для самоподготовки:

1. Методы управления организацией
2. Стили управления
3. Решетка менеджера
4. Человек в организации
5. Управление человеческими ресурсами
6. Методы принятия управленческих решений
7. Процессы обслуживания в гостиничном предприятии
8. Процессы обслуживания в ресторане
9. Менеджмент персонала гостиниц и ресторанов
10. Управленческие решения
11. Дайте характеристику типовой структуры гостиничного комплекса (на выбранном примере).
12. Дайте характеристику типовой структуры ресторана (на выбранном примере).
13. Основные и вспомогательные службы гостиничного предприятия.

14. Основные и вспомогательные службы ресторана
15. Определите преимущества и недостатки набора кадров внутри организации и за ее пределами.
16. В чем суть концепции ограничений.
17. Баланс власти руководителей и подчиненных.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К ТЕМАМ РАЗДЕЛА 8

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 8:

1. Международная гостиничная ассоциация. Всемирная организация здравоохранения.
2. Российская ассоциация гостиниц. Гостиничная ассоциация «Москва».
3. Особенности функциональной организации гостиничного предприятия.
4. Структура управления отелем высокой категории.
5. Концептуальная схема работы генерального менеджера в отеле.
6. Методы и стиль управления.
7. Экономические, организационно-административные и социально-психологические методы управления.
8. Какими личностными качествами должен обладать менеджер гостиничного предприятия
9. Получение прибыли за предоставленный ассортимент услуг.
10. Разработка стратегии конкуренции в гостиничном (ресторанном) бизнесе.
11. Анализ сильных и слабых сторон радикальной и консервативной культур управления.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – реферат.

1. Расчет количества персонала.
2. Роль кэш-флоу в стабильной работе предприятия гостиничного бизнеса.
3. Разработка стратегии конкуренции в гостиничном бизнесе.
4. Методы конкурентной борьбы в гостиничной индустрии.
5. Методы стратегического анализа гостиничных цепей.
6. Методы стратегического использования ресурсов гостиничных цепей
7. Методы расширения гостиничных цепей.
8. Разработка корпоративных стратегий.
9. Управление реорганизацией гостиничного хозяйства.
10. Анализ причин реорганизации.
11. Роль потребителя в управлении гостиничным продуктом.

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является зачет и экзамен, которые проводятся в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	Знать: систему классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения;	Этап формирования знаний
		Уметь: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности; организовывать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации;	Этап формирования умений
		Владеть: навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиницы;	Этап формирования навыков и получения опыта

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-5	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при

		самостоятельно обобщать и излагать материал	видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.
ПК-5	Этап формирования умений	Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений	1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов; 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению:
ПК-5	Этап формирования навыков и получения опыта.	Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации</i>)	

		и т.д.) Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.	(6-8) баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.
--	--	--	---

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

1. Основные понятия, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
3. Особенности деятельности службы приема и размещения в зависимости от типа предприятия.
4. Цели, задачи, роль службы приема и размещения.
5. Структура службы приема и размещения.
6. Основные функциональные обязанности Руководителя службы приема и размещения.
7. Основные функциональные обязанности заместителя руководителя службы приема и размещения.
8. Основные функциональные обязанности порттье.
9. Основные функциональные обязанности ночного аудитора.
10. Основные функциональные обязанности консьержа.
11. Основные функциональные обязанности дворецкого.
12. Основные функциональные обязанности швейцара.
13. Основные функциональные обязанности багажиста.
14. Основные функциональные обязанности телефонного оператора службы приема и размещения.
15. Основные функциональные обязанности паспортиста.
16. Основные функциональные обязанности посыльного.
17. Графики работы сотрудников службы приема и размещения.
18. Техническое оснащение службы приема и размещения.
19. Служба телефонных операторов.
20. Оборудование рабочего места сотрудников службы приема и размещения.
21. Побудка гостей к определенному времени и прочие бесплатные услуги службы приема и размещения.
22. Журнал передачи смены службы приема и размещения.
23. Основные понятия представленные в Правилах предоставления гостиничных услуг.

24. Законодательные акты и другие нормативно-правовые документы, которыми руководствуется в своей деятельности гостиница.
25. Типы организационных структур, используемых для управления гостиницей.
26. Особенности встречи и приветствия гостя в службе приема и размещения.
27. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio/Opera.
28. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Edelweiss.
29. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Libra.
30. Порядок регистрации и учета граждан РФ в службе приема и размещения.
31. Порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства.
32. Миграционный учет иностранных граждан.
33. Порядок регистрации туристических групп в службе приема и размещения.
34. Регистрация гостя.
35. Карта гостя.
36. Выявление предпочтений гостя.
37. Классификация гостиничных номеров.
38. Вселение в номер.
39. Системы контроля доступа в номер.
40. Эволюция систем запирающих гостиничных номеров.
41. Особенности посления гостей – участников программы лояльности.
42. Требования к скорости/времени поселения различных категорий гостей в различных гостиничных цепях.
43. Политика комплиментов при поселении различных категорий гостей.
44. Информация об отеле и его услугах, предоставляемая гостю при поселении.
45. Специфика поселения VIP-гостей.
46. Профайл гостя в системе поселения отеля.
47. Методы и процедура оплаты при поселении гостя в отель.
48. Технология проведения upsell при поселении.
49. Причины и процедура проведения upgrade и downgrade при заселении гостя.
50. Заимодействие службы приема и размещения и службы уборки при заселении гостя.
51. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия.
52. Подходы к ценообразованию в гостиничном бизнесе.
53. Виды тарифов в гостиничном бизнесе.
54. Задачи тарифной политики гостиницы.
55. Формирование цен на гостиничные номера в гостиничном бизнесе.
56. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.
57. Структура цены гостиничного номера.
58. Тарифы прямого канала сбыта в отеле.
59. Тарифы агентского канала сбыта в отеле.
60. Тарифы корпоративного канала сбыта в отеле.
61. Тарифы с питанием и без в отеле.
62. Бронирование мест в гостинице.
63. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Amadeus.
64. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Galileo.
65. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Sabre.
66. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Worldspan.
67. Работа с бронированием через booking.com.
68. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров.
69. Оформление заявки на бронирование.

70. Особенности гарантированного бронирования.
71. Бронирование по предварительной оплате, по выставлению счета, под гарантию кредитной карты, под гарантию компании, туристическим ваучером.
72. Особенности негарантированного бронирования. Аннуляция негарантированного бронирования.
73. Двойное бронирование гостиничных номеров.
74. Особенности бронирования мест в отеле по телефону.
75. Особенности бронирования номеров по программам лояльности.
76. Незаезд в номер при гарантированном бронировании. No-Show.

1. Особенности встречи и приветствия гостя в службе приема и размещения.
2. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio/Opera.
3. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Edelweiss.
4. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Libra.
5. Порядок регистрации и учета граждан РФ в службе приема и размещения.
6. Порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства.
7. Миграционный учет иностранных граждан.
8. Порядок регистрации туристических групп в службе приема и размещения.
9. Регистрация гостя.
10. Карта гостя.
11. Выявление предпочтений гостя.
12. Классификация гостиничных номеров.
13. Вселение в номер.
14. Системы контроля доступа в номер.
15. Эволюция систем записи гостиничных номеров.
16. Особенности поселения гостей – участников программы лояльности.
17. Требования к скорости/времени поселения различных категорий гостей в различных гостиничных цепях.
18. Политика комплиментов при поселении различных категорий гостей.
19. Информация об отеле и его услугах, предоставляемая гостю при поселении.
20. Специфика поселения VIP-гостей.
21. Профайл гостя в системе поселения отеля.
22. Методы и процедура оплаты при поселении гостя в отель.
23. Технология проведения upsell при поселении.
24. Причины и процедура проведения upgrade и downgrade при заселении гостя.
25. Заимодействие службы приема и размещения и службы уборки при заселении гостя.
26. Обслуживание гостей во время проживания.
27. Использование и оплата услуг бизнес-центра.
28. Использование и оплата услуг питания. Минибары.
29. Обслуживание в номерах.
30. Услуги платного телевидения.
31. Телекоммуникационные услуги.
32. Организация хранения личных вещей гостя: камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы.
33. Организация отдыха и развлечений.
34. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
35. Формирование счета.
36. Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице.
37. Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице.

38. Процедура переселения гостя в другой номер.
39. Процедура продления проживания гостя.
40. Процедура хранения и выдачи багажа.
41. Порядок действий сотрудников службы приема и размещения при утере багажа гостя.
42. Взаимодействие службы приема и размещения и службы уборки во время проживания гостя. Уборка номера.
43. Взаимодействие службы приема и размещения и службы уборки во время проживания гостя. Услуги прачечной.
44. Взаимодействие службы приема и размещения и службы питания и напитков. Принятие заказа.
45. Оказание транспортных услуг службой приема и размещения.
46. Оказание информационных услуг службой приема и размещения. Услуги отеля.
47. Оказание информационных услуг службой приема и размещения. Достопримечательности и развлечения в городе.
48. Взаимодействие службы приема и размещения и инженерно-технической службы во время пребывания гостя в отеле.
49. Конфиденциальность гостя при его пребывании в отеле.
50. Безопасность гостя при его пребывании в отеле.
51. Процедура выписки гостя.
52. Порядок расчета за проживание, за дополнительные платные услуги.
53. Организация работы ночных аудиторов.
54. Суточный отчет финансовой деятельности.
55. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами.
56. Экспресс-оплата гостиничного счета.
57. Процедура проверки номеров на предмет выезда.
58. Стандарты работы расчета гостей.
59. Стандарты обслуживания и последовательность расчета гостей.
60. Процедура проверки баланса гостей.
61. Процедура закрытия счета.
62. Зачисление расходов на номер гостя.
63. Закрытие смены сотрудником службы приема и размещения.
64. Причины проведения ночного аудита в отеле.
65. Подготовка к проведению ночного аудита.
66. Первый этап ночного аудита: проверка всех счетов и начислений за день.
67. Второй этап ночного аудита: исправление всех ошибок и неточностей в оплате услуг за день.
68. Третий этап ночного аудита: закрытие финансового дня в отеле.
69. Четвертый этап ночного аудита: запуск аудита в PMS отеля.
70. Пятый этап ночного аудита: распределение полученных отчетов между службами отеля для работы на следующий день.
71. Основные отчеты ночного аудита и их содержание.
72. Показатели деятельности отеля из ночного аудита. Их расчет и динамика.
73. Требования к ночным аудиторам отеля в различных гостиничных цепях.
74. Процедура опроса гостя при выписке из отеля.
75. Процедура проведения аттестации сотрудников службы приема и размещения.

Аналитическое задание (задачи, ситуационные задания, кейсы и т.д.):

1. Сформулируйте требования к униформе в виртуальном отеле.
2. Представьте стандарт внешнего вида для сотрудника службы приема и размещения.

3. Представьте основные компоненты буклета с информацией о достопримечательностях в вашем городе.
4. Представьте часть папки гостя об отеле, его услугах и где их можно получить.
5. Представьте информацию об отделах отеля для обучения сотрудников.
6. Представьте Стандарт о забытых гостем вещах для персонала отеля.
7. Предложите свои 5-8 принципов гостеприимства для вашей виртуальной цепи отелей.
8. Предложите свою систему работы с жалобами гостей.
9. Предложите свою систему создания WOW эффекта (предвосхищения ожиданий) у гостей.
10. Предложите свой порядок решения конфликтных ситуаций в отеле.
11. Предложите свою систему комплиментов для гостей.
12. Разработайте основные пункты телефонного этикета для службы приема и размещения.
13. Разработайте правила гигиены для сотрудников службы приема и размещения.
14. Предложите свой подход к обучению сотрудников службы приема и размещения оказанию первой помощи гостю.
15. Предложите свои правила внутреннего распорядка в отеле.
16. Предложите свои способы создания позитивного настроения в начале рабочего дня.
17. Разработайте и представьте свою структуру управления службы приема и размещения отеля.
18. Разработайте и представьте свой график работы сотрудников службы приема и размещения.
19. Предложите свой порядок проведения ночного аудита в отеле.
20. Разработайте и представьте обязанности швейцара в вашем виртуальном отеле.
21. Предложите свой алгоритм действий как входить в комнату гостя. Причина – проверка номер на наличие вещей в день выезда гостя.
22. Разработайте и представьте заявку на хранение багажа в отеле.
23. Предложите перечень фраз, которые можно и нельзя использовать при разговоре с гостем (по 8-10 на каждый вариант).
24. Предложите свой вариант процедуры оказания услуги «Утренняя побудка» сотрудниками службы приема и размещения.
25. Предложите свой порядок поселения в отель.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский педагогический государственный университет». – Москва: Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018. – 192 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4263-0663-9. – Текст: электронный.

2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447423>

5.1.2. Дополнительная литература

1. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454224>

2. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452517>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
Университетская информационная система РОССИЯ	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для	https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ

<p>(УИС РОССИЯ)</p> <p>Электронная библиотека учебников</p> <p>Cyberleninka</p>	<p>исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова</p> <p>На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.</p> <p>Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами.</p>	<p>http://studentam.net 100% доступ</p> <p>http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ</p>
<p>Единое окно доступа к образовательным ресурсам</p> <p>Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии</p>	<p>Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования</p> <p>Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.</p>	<p>http://window.edu.ru/library 100% доступ</p> <p>http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ</p>

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия*» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel) и др*.

5.4.3. Информационные справочные системы

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК.	http://biblioclub.ru/ 100% доступ
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах.	http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета
3.	ЭБС издательства «Юрайт»	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	https://urait.ru/ 100% доступ
4.	ЭБС издательства "ЛАНЬ"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://e.lanbook.com/ 100% доступ
5.	ЭБС "Book.ru"	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	http://www.book.ru 100% доступ
6.	База данных EastView	Полнотекстовая база данных периодики.	http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета
7.	База данных международного индекса научного цитирования – Scopus:	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях.	http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета.
8.	Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge)	Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета.	http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета.
9	Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина	Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку,	https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета.

		а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов.	
10	Национальная электронная библиотека	Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов.	https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета
11.	Видеотека учебных фильмов «Решение»	Коллекция учебных видеофильмов	http://eduvideo.online 100% доступ

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) *«Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия»* в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки *43.03.03 Гостиничное дело* используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) *«Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) *«Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) *«Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020