



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

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

**РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)
ЧАСТЬ 3**

**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**

2019



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан Экономического факультета

_____ П.В. Солодуха

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Социальная ответственность в индустрии гостеприимства» разработана 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, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:
– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М., канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

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



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук,
профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

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



К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц
"Мариотт "ЗАО «Грандь-отель»



Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины 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 ПО ДИСЦИПЛИНЕ	4
1.1 Цель и задачи учебной дисциплины	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	4
1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы	4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося	5
2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины.....	6
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	7
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	7
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю).....	9
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	26
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине.....	26
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	26
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	29
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	31
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	32
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины. 32	
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины	32
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины	32
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине35	
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине	36
5.6 Образовательные технологии	37
РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель освоения дисциплины – ознакомить студентов с основными понятиями, принципами и нормами социальной ответственности в индустрии гостеприимства, выработать у них способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений.

Для этого в рамках дисциплины решаются следующие задачи:

- Ознакомить с содержанием корпоративного управления, ролью корпораций в обществе;
- Изучить права, обязанности и ответственность акционеров;
- Ознакомить с мировыми и отечественными практиками корпоративной социальной ответственности;
- Дать понятия о социальной ответственности на предприятиях сферы гостеприимства;
- Рассмотреть перспективы развития корпоративной социальной ответственности;
- Ознакомить студентов со стандартизацией в области социальной ответственности.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Социальная ответственность в индустрии гостеприимства» реализуется в части, ФТД. Факультативы основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность очной и заочной форм обучения.

Изучение учебной дисциплины «Социальная ответственность в индустрии гостеприимства» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплины «Основы гостиничного дела», «Основы деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства», «Технологии гостиничной деятельности».

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

- Реализация современной социальной политики
- Управление инвестиционной деятельностью гостиничного предприятия
- Бизнес-процессы в индустрии гостеприимства
- Транснациональные гостиничные цепи.

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-5, ПК-10 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Сервис	ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение	ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.

		корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	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.
Сервис	ПК-10	Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	ПК-10.1. Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения.
			ПК-10.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения.
			ПК-10.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

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

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		4			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	24	24			
Учебные занятия лекционного типа	8	8			
Практические занятия	16	16			
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС					
Самостоятельная работа обучающихся, всего	48	48			
Контроль промежуточной аттестации (час)					
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ	72	72			

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		4			
Контактная работа обучающихся с	6	6			

педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):					
Учебные занятия лекционного типа	2	2			
Практические занятия	4	4			
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС					
Самостоятельная работа обучающихся, всего	62	62			
Контроль промежуточной аттестации (час)	4	4			
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ	72	72			

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

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
(Семестр 4)						
Раздел 1 Корпоративная социальная ответственность: понятие и содержание. Мировая и отечественная практика.	18	12	6	2	4	
Раздел 2. Корпорации и их роль в обществе. Права, обязанности. Корпоративные сделки.	18	12	6	2	4	
Раздел 3. Социальная ответственность в индустрии гостеприимства: понятие и содержание, перспективы развития. Взаимодействие с заинтересованными сторонами	18	12	6	2	4	
Раздел 4. Стандартизация корпоративной социальной ответственности	18	12	6	2	4	
Контроль промежуточной аттестации (час)						
Общий объем, часов	72	48	24	8	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
(Семестр 4)							
Раздел 1 Корпоративная социальная ответственность: понятие и содержание. Мировая и отечественная практика.	18	15	3	2	1		
Раздел 2. Корпорации и их роль в обществе. Права, обязанности. Корпоративные сделки.	16	15	1		1		
Раздел 3. Социальная ответственность в индустрии гостеприимства: понятие и содержание, перспективы развития. Взаимодействие с заинтересованными сторонами	16	15	1		1		
Раздел 4. Стандартизация корпоративной социальной ответственности	18	17	1		1		
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Общий объем, часов	72	62	6	2	4		
Форма промежуточной аттестации	Зачет						

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

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
семестр 4							

Раздел 1 Корпоративная социальная ответственность: понятие и содержание. Мировая и отечественная практика.	12	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. Корпорации и их роль в обществе. Права, обязанности. Корпоративные сделки.	12	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Кейс-задание	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 3. Социальная ответственность в индустрии гостеприимства: понятие и содержание, перспективы развития. Взаимодействие с заинтересованными сторонами	12	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Кейс-задание	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 4. Стандартизация корпоративной социальной ответственности	12	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Общий объем, часов	48	24		16		8	
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
семестр 4							
Раздел 1 Корпоративная социальная ответственность: понятие и содержание. Мировая и отечественная	14	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	1	реферат	1	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя

практика.							
Раздел 2. Корпорации и их роль в обществе. Права, обязанности. Корпоративные сделки.	16	14	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	1	Кейс-задание	1	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 3. Социальная ответственность в индустрии гостеприимства: понятие и содержание, перспективы развития. Взаимодействие с заинтересованными сторонами	16	14	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	1	Кейс-задание	1	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 4. Стандартизация корпоративной социальной ответственности	16	14	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	1	реферат	1	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Общий объем, часов	62	54		4		4	
Форма промежуточной аттестации	Зачет						

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. Корпоративная социальная ответственность: понятие и содержание. Мировая и отечественная практика

Цель: изучить основные понятия корпоративной социальной ответственности, историю возникновения и становления корпоративной социальной ответственности в России. Получить представление о мировом опыте в сфере социальной корпоративной ответственности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Корпоративное управление: суть, функции, задачи и способы реализации. Собственность как объект корпоративного управления. Характеристика моделей корпоративного управления: американский, континентальный (германский) и японский. Специфика отечественной модели корпоративного управления. Роль инвестиционной привлекательности в деятельности корпораций. Международный стандарт ISO 26000 «Руководство по социальной ответственности».

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие десять принципов Глобального договора сформулированы ООН, обращенные к предпринимательскому сообществу.
2. Какие концепции развития бизнеса существуют?
3. Развитие КСО в России?
4. Развитие КСО на Западе?

РАЗДЕЛ 2. Корпорации и их роль в обществе. Права, обязанности. Корпоративные сделки.

Цель: формирование у студентов знаний о роли бизнеса в общественном развитии, уровне социальной ответственности бизнеса, мотивах социальной ответственности, инструментах реализации социальных программ.

Перечень изучаемых элементов содержания

Роль бизнеса в общественном развитии. Уровни социальной ответственности бизнеса. Внутренняя социальная ответственность и внешняя социальная ответственность. Мотивы социальной ответственности бизнеса. Инструментарий реализации социальных программ. Корпоративная социальная ответственность (экономика, экология и социальная политика предприятия).

Вопросы для самоподготовки:

1. Корпоративное управление. Концепция «корпоративного эгоизма» (М. Фридман), «компания собственников».
2. Концепция корпоративного альтруизма, «компания участников».
3. Жизнеспособность организации - концепция тройной нижней грани (Д.Элкингтон).
4. Интересы различных групп интересов (стейкхолдеров) в формулировании приоритетов корпоративной социальной политики.

РАЗДЕЛ 3. Социальная ответственность в индустрии гостеприимства: понятие и содержание, перспективы развития. Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Цель: получение студентами знаний о корпоративной социальной ответственности в индустрии гостеприимства, концепции ее развития, модели корпоративной социальной ответственности, создании положительного имиджа и деловой репутации предприятий гостиничного бизнеса.

Перечень изучаемых элементов содержания

Корпоративная социальная ответственность в индустрии гостеприимства: концепция развития. Модель корпоративной социальной деятельности. Корпоративная социальная ответственность: роль в создании положительного имиджа и деловой репутации компании. Теоретические основы корпоративной социальной политики: определение, основные принципы, подходы. Разработка и применение систем рейтинговой оценки деловой репутации на основе социально ответственного поведения.

Вопросы для самоподготовки:

1. Механизмы взаимодействия с заинтересованными сторонами.
2. Новые технологии решений социальных проблем на корпоративном уровне.
3. Корпоративная социальная ответственность как фактор роста стоимости компаний.
4. Социальное инвестирование в корпорациях: российский и зарубежный опыт.

РАЗДЕЛ 4. Стандартизация корпоративной социальной ответственности

Цель: выработать у студентов способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений.

Перечень изучаемых элементов содержания

Международный стандарт ISO 26000 «руководство по социальной ответственности». Социальная хартия российского бизнеса и ее принципы. Организационно-управленческий механизм социального инвестирования. Социальные стратегические альянсы в современной экономике. Соблюдение стандартов КСО и требований по представлению социальной отчетности. Преимущества КСО для бизнеса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Принципы и примеры внедрения КСО в маркетинговые стратегии: принцип бизнес-этики, правдивость рекламы, предложение специальных этических продуктов или услуг, вторичная переработка.
2. Роль государства в формировании программ корпоративной социальной ответственности.
3. Управление социальной ответственностью бизнеса в условиях реализации приоритетных программ российских компаний.
4. Охрана окружающей среды – производство «зеленых» продуктов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

«Корпоративная социальная ответственность: понятие и содержание. Мировая и отечественная практика»

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Понятие социальной политики. Понятие социально-рыночного государства.
2. Социальная ответственность бизнеса - экономические, политические, экологические, социальные аспекты. Бизнес и общество — взаимодействие, этика бизнеса.
3. Этика бизнеса: экономическая, правовая, этическая и добровольная социальные виды ответственности (модель А. Кэрролла).
4. Дилемма экономической эффективности и общественного блага в контексте бизнес-развития.
5. Социальная экономика.
6. Современное социальное законодательство.
7. Благотворительность и бизнес.
7. Особенности мотивации российских предприятий.
8. Социальная политика, социальные проекты предприятий.
9. Принципы, приоритеты, нормы, формальные и неформальные правила регулирующие социальную политику предприятий.
10. Миссия корпоративной социальной политики.
11. Роль собственников и топ-менеджеров корпораций в реализации социальной политики.
12. Роль НКО в реализации корпоративной социальной политики. Понятие социального партнерства.

- 13.Преимущества компаний, проводящих активную социальную политику.
- 14.Качества корпоративной социальной политики – системность, прозрачность, широта, многообразие.
- 15 Государство как фактор корпоративной социальной политики – создание условий для развития социальной политики предприятий.
- 16 Корпоративное управление: суть, функции, задачи и способы реализации.
- 17 Собственность как объект корпоративного управления.
- 18 Характеристика моделей корпоративного управления: американской, континентальной (германской) и японской.
- 19 Специфика отечественной модели корпоративного управления.
- 20 Роль инвестиционной привлекательности в деятельности корпораций.
- 21 Развитие КСО в России.
- 22 Развитие КСО: мировой опыт.
- 23 Принцип Глобального договора
- 24 Формирование корпоративной культуры
- 25 Международный стандарт ISO 26000 «Руководство по социальной ответственности»

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

Выбрать один правильный ответ:

- 1 Корпоративная социальная ответственность – это:
- а) ответственность бизнеса перед обществом;
 - б) ответственность общества перед бизнесом;
 - в) все ответы верны.
- 2 Понятие «корпоративная социальная ответственность» введено в употребление:
- а) с начала 1950 – х гг.
 - б) с начала 1980 – х гг.
 - в) с 2001 г.
- 3 Признаки социально ответственного поведения.
- а) внешняя социальная активность бизнеса;
 - б) внутренняя социальная активность бизнеса;
 - в) благотворительность;
 - г) все ответы верны.
- 4 Основными причинами, побуждающими компании уделять внимание вопросам социальной ответственности, являются:
- а) глобализация и связанное с ней обострение конкуренции;
 - б) растущие размеры и влияние компаний;
 - в) усиление механизмов государственного регулирования;
 - г) все ответы верны.

5 Основными причинами, побуждающими компании уделять внимание вопросам социальной ответственности, являются:

- а) «война за талант» – конкуренция компаний за персонал;
- б) рост гражданской активности;
- в) возрастающая роль нематериальных активов (репутации и брендов);
- г) все ответы верны.

6 Что является концептуальной основой для проведения КСО каждой фирмой и предприятием в мире:

- а) принципы Глобального договора;
- б) принципы Общественного договора.

7 Верно ли, что международная коалиция крупнейших благотворительных организаций определяет свою цель как содействие «развитию и росту эффективности благотворительной деятельности как с точки зрения тех, кто предоставляет средства, так и с точки зрения общества»

- а) верно;
- б) неверно.

8 Какие основные внутрикорпоративные практики характеризуют социально ответственную корпорацию:

- а) развитие персонала, включая его профессиональное обучение;
- б) охрану здоровья и обеспечение безопасных условий труда;
- в) создание привлекательных рабочих мест, выплата легальных зарплат

9 Какие основные внутрикорпоративные практики характеризуют социально ответственную корпорацию:

- а) формирование сильной корпоративной культуры;
- б) внедрение ресурсосберегающих технологий;
- в) обеспечение экологической безопасности производства и выпускаемой продукции.

10 Верно ли то, что основной целью корпоративной социальной ответственности является достижение целей устойчивого развития общества, под которыми понимается удовлетворение потребностей нынешнего поколения, без создания угроз для удовлетворения потребностей будущих поколений.

- а) верно;
- б) неверно.

11 Ответственность организации за воздействие ее решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этичное поведение, которое содействует устойчивому развитию, включая здоровье и благосостояние общества это:

- а) социальная ответственность
- б) уголовная ответственность.

12 Социальная ответственность применима к:

- а) малому и среднему бизнесу;
- б) крупным корпорациям;
- в) верны все ответы.

13 Верно ли определение КСО «продвижение практик ответственного бизнеса, которые приносят пользу бизнесу и обществу и способствуют социальному, экономическому и экологическому устойчивому развитию путем максимизации позитивного влияния бизнеса на общество и минимизации негативной нагрузки на окружающую среду»:

- а) верно;
- б) неверно.

14 Чьи интересы должна учитывать корпоративная социальная ответственность:

- а) сотрудники и акционеры;
- б) инвесторы и органы государственной власти;
- в) общество в целом.

15 При принятии решений компаниям необходимо учитывать:

- а) экономические факторы;
- б) социальные и экологические факторы;
- в) политические факторы.

16 В каком году вышел Международный стандарт ISO 26000 «Руководство по социальной ответственности»:

- а) 1953г.
- б) 2010г.

17 Какое определение КСО верно:

- а) «обязательство бизнеса вносить вклад в устойчивое экономическое развитие, в трудовые отношения работниками, их семьями, местным сообществом и обществом в целом для улучшения качества их жизни»;
- б) «достижение коммерческого успеха путями, которые основаны на этических нормах и уважении к людям, сообществам, окружающей среде»;
- в) верны все ответы.

18 К базовому уровню социально ответственного бизнеса относят:

- а) создание благоприятных условий как для труда, так и для бизнеса;
- б) исполнение обязательств по выплате работникам з/п, уплаты налоговых отчислений и предоставлению вакантных мест;
- в) благотворительная деятельность.

19 К высшему уровню социально ответственного бизнеса относят:

- а) создание благоприятных условий как для труда, так и для бизнеса;
- б) исполнение обязательств по выплате работникам з/п, уплаты налоговых отчислений и предоставлению вакантных мест;

в) благотворительная деятельность.

20 Какого разделения КСО не существует согласно модели М. Портера М.Креймера:

- а) прогнозирующего;
- б) реагирующего;
- в) стратегирующего.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

«Корпорации и их роль в обществе. Права, обязанности. Корпоративные сделки.»

Форма практического задания: кейс-задание

Задание 1. Деловая игра «Выбор идеологии бизнеса»:

Условие игры

- 1 Обучающие заранее подбирают и изучают материалы (учебной литературы, научной литературы, периодической печати) по теме «Идеология бизнеса».
- 2 Перед началом игры группа делится на 2 подгруппы. В подгруппах назначаются руководители.
- 3 Всем раздается текст «Заочный спор». Обучающие знакомятся с текстом. Затем участники одной подгруппы объявляются приверженцами концепции Т. Веблена, а участники второй подгруппы – концепции Ф. Найта.
- 4 В обеих подгруппах организуются дискуссии с целью выработки общей аргументации.
- 5 В группе организуется дискуссия между подгруппами, каждая из которых защищает «свою» концепцию.
- 6 Организуется совместная выработка наиболее разумной идеологии бизнеса в переходный период.

Руководитель деловой игры подводит итоги занятия. Временные рамки всех этапов игры определяются преподавателем.

Текст: «Заочный спор»

Торстейн Веблен (1857–1929) профессор экономики Чикагского университета. В своей книге «Теория праздного класса» (1899). Т. Веблен подверг резкой критике рыночную экономику.	Франк Найт (1885–1972) профессор экономики Чикагского университета. В своей книге «Риск, Неопределенность и прибыль» (1921) Ф.Найт защищает рыночную экономику.
1. Он поставил под сомнение утверждение о том, что «королем», требующим лучшие товары и услуги и получающим их, является потребитель. Т. Веблен показал, что потребители подвергаются всевозможным видам общественного и психологического давления, вынуждающего их иногда покупать ненужные им товары, пользоваться дорогостоящими услугами.	1. Производство товаров и услуг определяется потребителем. Государство должно придерживаться здесь нейтралитета или, по крайней мере, осуществлять легкое управление.

<p>2. Т.Веблен ввел понятие «показное потребление», означающее тенденцию богачей покупать товары и услуги только для того, чтобы произвести впечатление на других. Это, в свою очередь, вынуждает потребителей среднего класса и даже бедняков делать тоже самое. Получается так, что спрос на флакон духов по цене один доллар может быть ниже, чем на те же самые духи, но по цене 15 долларов за флакон.</p>	<p>2. Ф. Найт указывал, что за исключением жизненно необходимых вещей, покупка любого человека может быть истолкована как «показная». Кроме того, кто возьмется определять, какие предметы являются разумными и необходимыми?</p>
<p>3. Автор книги доказывал, как жажда прибыли толкает некоторых предпринимателей на неэстетичные поступки. Ими применяются всевозможные организационные и силовые методы.</p>	<p>3.Ф. Найт считал прибыль движущей силой бизнеса. Стремление к получению прибыли заставляет предпринимателей производить то, что нужно потребителю. Фирмы, не сумевшие удовлетворять потребностям рынка, сходят со сцены. Прибыль, считал Ф.Найт, является наградой предпринимателю за деятельность в условиях риска.</p>
<p>4.Т.Велен сделал вывод, что капитализм обречен, и в перспективе будет заменен более чуткой к людям системой.</p>	<p>4.Рыночное производство, считал Ф.Найт – самое разумное из того, на, что можно надеяться в обозримом будущем.</p>

Задание 2. Разбор ситуации

Описание ситуации: Небольшое кафе в парке отдыха, одно из многих, имеет 9 столиков. Посетители, увидевшие свободный столик, садятся и их обслуживают. Время пребывания клиентов за столиком распределено экспоненциально и в среднем составляет 24 мин. Если свободных мест нет, люди проходят мимо в расположенные неподалеку практически такие же кафе. Поток потенциальных клиентов можно считать пуассоновским, его интенсивность – 1 человек (пара или группа) за 2 минуты.

Контрольный вопрос:

Хозяин подумывает немного расширить кафе и довести количество столиков до дюжины. Принесет ли ему выгоду этот шаг, если занятый столик приносит 750 руб. в час, из которых, остается оплатить содержание одного столика-300руб./час? Какое количество столиков принесет ему наибольшую прибыль?

Задание 3.

Изучить классификацию видов КСО. Указать основные характеристики видов КСО. Результаты представить в виде следующей таблицы.

№/п	Вид КСО	Основные характеристики вида КСО

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

Тестовые задания

1 К базовому уровню социально ответственного бизнеса относят:

- а) создание благоприятных условий как для труда, так и для бизнеса;
- б) исполнение обязательств по выплате работникам з/п, уплаты налоговых отчислений и предоставлению вакантных мест;
- в) благотворительная деятельность.

2 К высшему уровню социально ответственного бизнеса относят:

- а) создание благоприятных условий как для труда, так и для бизнеса;
- б) исполнение обязательств по выплате работникам з/п, уплаты налоговых отчислений и предоставлению вакантных мест;
- в) благотворительная деятельность.

3 Какого разделения КСО не существует согласно модели М. Портера М. Креймера:

- а) прогнозирующего;
- б) реагирующего;
- в) стратегирующего.

4 Второй уровень СОБ предполагает:

- а) создание благоприятных условий для труда;
- б) для повседневной жизни;
- в) благотворительную деятельность.

5 Фундаментальным принципом КСО является:

- а) неукоснительное соблюдение законодательства;
- б) ведение благотворительной деятельности.

6 Реагирующая КСО направлена на:

- а) смягчение уже существующих проблем и негативных последствий деятельности компании;
- б) встраивание идеи социальной ответственности в стратегию компании и ориентацию на создание долгосрочных конкурентных преимуществ.

7 Стратегическая КСО предусматривает:

- а) встраивание идеи социальной ответственности в стратегию компании и ориентацию на создание долгосрочных конкурентных преимуществ;
- б) смягчение уже существующих проблем и негативных последствий деятельности компании.

8 Верно ли утверждение, что развитие стратегической КСО в наибольшей степени соответствует переходу от логики «социальных издержек» к логике «социальных инвестиций»:

- а) верно;
- б) неверно.

9 Наиболее продвинутой гражданской стадией развития КСО предполагает:

- а) активные действия компании, направленные на продвижение принципов КСО в деловом сообществе;
- б) предполагает создание благоприятных условий как для труда, так и для повседневной жизни.

10 На каком уровне СОБ компания становится провайдером идей социальной ответственности, формируя благоприятную среду для дальнейших коллективных действий по достижению позитивных перемен:

- а) базовый уровень;
- б) второй уровень;
- в) высший уровень.

11 Социальная ответственность бизнеса может быть:

- а) внешней;
- б) внутренней;
- в) все ответы верны.

12 К типам социальных программ не относятся:

- а) совместные с органами государственной власти;
- б) партнерские программы некоммерческих организаций;
- в) льготы налогового законодательства.

13 По типам социальные программы делятся на:

- а) программы по связям с общественностью и СМИ;
- б) собственные программы организаций;
- в) программы по сотрудничеству с профсоюзами и иными общественными организациями;
- г) все ответы верны.

14 К мотивам социальной ответственности бизнеса не относят:

- а) увеличение производительности труда сотрудников организации;
- б) улучшение стабильности организации и перспективы ее развития в регионе;
- в) льготы налогового законодательства;
- г) участие в инвестиционных программах федерального и регионального уровней.

15 Инструментами реализации социальных программ являются:

- а) инвестирование средств в социальные программы;
- б) благотворительные акции;
- в) оказание спонсорской помощи;
- г) все ответы верны.

16 Стабильность и достойный уровень оплаты труда, безопасные условия труда на рабочем месте, оказание дополнительных медицинских услуг, непрерывный процесс обучения персонала, поддержка работника в трудных ситуациях является:

- а) внутренней социальной ответственностью;
- б) внешней социальной ответственностью.

17 Благотворительная и спонсорская деятельность, участие в экологических программах, взаимодействие с общественностью, различными учреждениями и организациями, помощь при возникновении чрезвычайных ситуаций, ответственность по претензионным декларациям потребителей является:

- а) внутренней социальной ответственностью;
- б) внешней социальной ответственностью.

18 Улучшение общего имиджа компании и ее брендов является:

- а) инструментом реализации социальных программ;
- б) мотивом социальной ответственности бизнеса.

19 Верно ли, что участие в инвестиционных программах федерального и регионального уровней является мотивом социальной ответственности бизнеса:

- а) верно;

б) неверно.

20 Инструментами реализации социальных программ являются:

- а) установление денежных грандов;
- б) формирование корпоративного фонда;
- г) все ответы верны.

21 Верно ли, что для организаций финансового сектора центральной темой КСО является ответственное финансирование:

- а) верно;
- б) неверно.

22 К приоритетным направлениям КСО относятся:

- а) благотворительность и волонтерство;
- б) ответственные практики в отношении персонала;
- г) все ответы верны.

23 Определяя приоритетные направления КСО, компании прежде всего необходимо ориентироваться:

- а) на специфику своей деятельности;
- б) на льготы налогового законодательства.

24 Стабильность и достойный уровень оплаты труда, безопасные условия труда на рабочем месте, оказание дополнительных медицинских услуг, непрерывный процесс обучения персонала, поддержка работника в трудных ситуациях является:

- а) внутренней социальной ответственностью;
- б) внешней социальной ответственностью.

25 Благотворительная и спонсорская деятельность, участие в экологических программах, взаимодействие с общественностью, различными учреждениями и организациями, помощь при возникновении чрезвычайных ситуаций, ответственность по претензионным декларациям потребителей является:

- а) внутренней социальной ответственностью;
- б) внешней социальной ответственностью.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

«Социальная ответственность в индустрии гостеприимства: понятие и содержание, перспективы развития. Взаимодействие с заинтересованными сторонами»

Форма практического задания: кейс-задание

Кейс 1:

Предприятие – это корабль в море бизнеса. Если он будет крепок, то и бизнес будет успешным. В России действует заявительная форма регистрации предприятий (за исключением некоторых специальных, например, охранных, при создании которых необходимо получить разрешение в органах МВД). Если поданные на регистрацию документы создаваемой фирмы соответствуют требованию закона, предприятие будет зарегистрировано. Запрещается отказывать в регистрации предприятию по причине его нецелесообразности (ненужности, бесполезности). Процесс создание предприятия включает в себя несколько этапов (не по порядку):

- изготовление круглой печати и углового штампа;
- открытие постоянного расчетного счета; – открытие временного

счета в банке;

- утверждение устава предприятия и оформление протокола № 1;
- внесение участниками предприятия полностью своих вкладов в банк;
- получения разрешения на изготовление круглой печати и углового штампа;
- заключение учредителями договора о создании и деятельности предприятия;
- передача сведений о предприятии для включения в государственный реестр;
- регистрация предприятия в районной налоговой полиции;
- определение состава учредителей и разработка учредительных документов;
- регистрация предприятия. Необходимо расположить данные этапы в правильном порядке и дать характеристику каждому этапу.

Ответить на вопросы:

- 1) Сколько по закону должен составлять минимальный уставный капитал предприятия?
- 2) Сколько должен составлять уставной капитал предприятия, если партнером предпринимателя выступает иностранец?
- 3) В виде чего может предприниматель делать взнос в уставный капитал?
- 4) Треть официально зарегистрированных предприятий на территории России сегодня не функционируют. Половина из них не проработала и одного дня. Как Вы думаете, какой этап необходимо добавить или убрать из процесса создания фирмы для того, чтобы избежать этого в будущем?

Кейс 2

Деловая игра 1 «Мой бизнес»

В этом конкурсе Вам необходимо придумать и подробно описать СВОЮ оригинальную идею для реального бизнеса.

Придумайте и опишите:

- 1 Название компании.
- 2 Логотип (изображение полного или сокращенного названия компании или торговой марки в виде надписи, рисунка с различными элементами).
- 3 Миссию компании.
- 4 Реализуемый товар.
- 5 Почему именно этот бизнес?
- 6 Ваши способности для этого бизнеса?
- 7 Есть ли конкуренты у Вашего бизнеса? Кто они?
- 8 Какие преимущества имеются у Вашего бизнеса
- 9 Кто Ваши клиенты?
- 10 Как Ваши клиенты узнают о Вашем бизнесе?

Каждый пункт задания оцените по предложенным критериям.

Полностью освещен вопрос – 1 балл, не освещен – 0, освещен, но не полностью – 0,5.

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

Тесты

1 Верно ли то, что финансовому сектору принадлежит ведущая роль в области продвижения идей, принципов и практик КСО в бизнес-среде:

- а) верно;
- б) неверно.

2 Ответственное финансирование в процессе вложения средств предполагает учет финансовыми организациями:

- а) экологических факторов;
- б) социальных факторов;
- в) политических факторов.

3 На какой индекс устойчивого развития могут ориентироваться финансовые институты в ходе принятия инвестиционных решений:

- а) Dow Jones Sustainability Index (DJSI);
- б) FTSE4GOOD;
- в) все ответы верны

4 Ответственное финансирование в процессе вложения средств предполагает учет финансовыми организациями:

- а) экологических факторов;
- б) социальных факторов;
- в) экономических факторов

5 Верно ли суждение, что от того, куда финансовый сектор направит средства, зависит развитие реального сектора экономики и его воздействие на социум и окружающую среду.

- а) верно
- б) неверно

6 При проектном финансировании процедуры ответственного финансирования включают в себя:

- а) оценку влияния, которое может оказать финансируемый проект на состояние окружающей среды
- б) качество жизни местных сообществ на территории его реализации
- в) верны все ответы

7 Реализация проекта с высоким уровнем экологического и социального воздействия от организации-заемщика должна сопровождаться:

- а) постоянным мониторингом и оценкой его экологической безопасности
- б) оценкой социальной приемлемости
- в) все ответы верны

8 Принципы ответственного финансирования активно продвигаются такими авторитетными организациями, как:

- а) международный банк реконструкции и развития (мбвр)
- б) международная финансовая корпорация (МФК)
- в) ООН

9 Какой банк видит одной из своих важнейших задач в продвижении принципов ответственного финансирования в России:

- а) Внешэкономбанк
- б) Европейский банк реконструкции и развития
- в) все ответы верны

10 Адекватным ответом финансового сектора на стоящие перед ним вызовы стало:

- а) распространение практики ответственного финансирования

б) соблюдение принципов добросовестной конкуренции

11 Наиболее распространенными нефинансовыми рисками являются:

- а) социально-трудовые риски;
- б) экологические риски;
- в) репутационные риски;
- г) все ответы верны

12 Снижение эффективности бизнеса в результате оттока квалифицированного персонала – это:

- а) экономические риски
- б) репутационные риски
- в) социально-трудовые риски

13 Наиболее распространенными нефинансовыми рисками являются:

- а) риски корпоративного управления;
- б) риски правового регулирования;
- в) политические риски
- г) все ответы верны

14 В связи с чем, у компаний возникает необходимость взаимодействия с заинтересованными сторонами:

- а) в связи с угрозой возникновения нефинансовых рисков
- б) в связи с препятствиями в получении российскими финансовыми институтами иностранных кредитов

15 Негативные последствия для бизнеса (вплоть до прекращения деятельности) вследствие нанесения вреда окружающей среде, создания угрозы жизни и здоровью населения – это:

- а) экономические риски
- б) репутационные риски
- в) экологические риски

16 Снижение доходов вследствие негативного общественного мнения и снижения доверия к компании – это:

- а) политические риски
- б) репутационные риски
- в) экологические риски

17 Что не относится к рискам корпоративного управления:

- а) снижение доходов вследствие негативного общественного мнения и снижения доверия к компании
- б) угроза снижения стоимости компании в результате низкого качества работы органов управления, отсутствия четких процедур взаимоотношений акционеров и менеджмента, прозрачности в раскрытии информации

18 Риски правового регулирования (изменения законодательства) – это:

- а) снижение эффективности бизнеса в результате оттока квалифицированного персонала
- б) изменение требований к ведению хозяйственной деятельности по широкому спектру вопросов: от лицензирования и налогообложения до взаимоотношений работодателя и работника и нормативов по воздействиям на окружающую среду

19 К политическим рискам не относятся:

- а) снижение доходов вследствие негативного общественного мнения и снижения доверия к компании

б) негативные последствия для бизнеса (вплоть до прекращения деятельности)

в) все ответы верны

20 Наиболее ощутимый эффект внедрения КСО оказывает на:

а) усиление репутации и бренда

б) рост нематериальных активов

в) рост финансовых показателей

21 К аспектам позитивного влияния КСО на рост эффективности бизнеса можно отнести:

а) повышение лояльности персонала

б) выстраивание отношений с заинтересованными сторонами

в) все ответы верны

22 Что позволяет компаниям привлекать и удерживать перспективных квалифицированных специалистов:

а) создание привлекательных условий труда

б) возможностей для профессионального и карьерного роста

в) все ответы верны

23 К аспектам позитивного влияния КСО на рост эффективности бизнеса можно отнести:

а) репутационный эффект;

б) внедрение инноваций;

в) все ответы верны.

24 Верно ли утверждение, что знание потребностей заинтересованных сторон позволяет бизнесу предлагать востребованные продукты и услуги и осваивать новые рынки:

а) верно;

б) неверно

25 Внедрение технологий с более высокой производительностью и ресурсо-эффективностью относится к аспекту:

а) обеспечения экономии;

б) внедрению инноваций.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4 **«Стандартизация корпоративной социальной ответственности»**

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Предмет и содержание корпоративного управления.
2. Понятие корпоративного управления.
3. Содержание терминов «корпорация», «корпоративные отношения»
4. Субъекты корпоративного менеджмента.
5. Принципы корпоративного управления.
6. Корпоративные конфликты: причины возникновения и способы их
7. предупреждения.
8. Корпорации и их роль в обществе.
9. Организационно-правовые формы коммерческих организаций.

10. Охрана здоровья персонала.
11. Корпоративное пенсионное обеспечение.
12. Спонсорство и благотворительность как инструменты формирования деловой репутации на принципах корпоративной социальной ответственности.
13. Влияние государства на реализацию принципов корпоративной социальной ответственности.
14. Необходимость взаимодействия государства и бизнеса в обеспечении социально ответственного поведения и выполнения социальных обязательств.
15. Роль государства в формировании программ корпоративной социальной ответственности.
16. Принципы и примеры внедрения КСО в маркетинговые стратегии: принцип бизнес-этики, правдивость рекламы, предложение специальных этических продуктов или услуг, вторичная переработка.
17. Создание структур, соответствующих этическим принципам.
18. Управление социальной ответственностью бизнеса в условиях реализации приоритетных программ российских компаний.
19. Развитие персонала и профессиональная подготовка.
20. Преимущества принятия стратегии корпоративной социальной
21. ответственности.
22. Место КСО в условиях интеграции экономики.
23. Вклад корпоративной социальной политики в конкурентоспособность и развитие организации.
24. Влияние стратегии КСО на развитие конкурентоспособности.
25. Кодекс корпоративного поведения и этические кодексы.

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

Тестовые задания

1 Стандартизация КСО не предназначена для:

- а) содействия вкладу организации в устойчивое развитие
- б) целей сертификации
- в) повышения взаимопонимания в области социальной ответственности

2 Стандарт ISO 26000 предназначен для использования:

- а) компаниями
- б) государственными и некоммерческими организациями
- в) все ответы верны

3 Стандарт ISO 26000 предназначен для использования:

- а) всеми типами организаций
- б) государственными организациями

4 Стандарт является руководством:

- а) по концепциям, терминам и
- б) определениям, относящимся к социальной ответственности;
- в) по предпосылкам, тенденциям и характеристикам социальной ответственности
- г) все ответы верны

5 Организационное управление, права человека, трудовые практики, охрана окружающей среды, добросовестные деловые практики, проблемы, связанные с потребителями, участие в жизни сообществ и их развитие – это:

- а) принципы социальной ответственности

б) основные направления, относящиеся к КСО

6 Стандарт ISO 26000 определяет следующие принципы социальной ответственности:

- а) подотчетность
- б) прозрачность
- в) этическое поведение
- г) все варианты верны

7 Соблюдение международных норм поведения, соблюдение прав человека, верховенство закона – это:

- а) принципы социальной ответственности
- б) основные направления КСО

8 Стандарт является руководством:

- а) по принципам и практикам, относящимся к социальной ответственности
- б) по основным темам и вопросам социальной ответственности
- в) по идентификации заинтересованных сторон и взаимодействию с ними
- г) все ответы верны

9 Сколько основных направлений выделяет стандарт ISO 26000, относящихся к КСО:

- а) 26
- б) 7
- в) 1

10 Стандарт ISO 26000 определяет следующие принципы социальной ответственности:

- а) уважение интересов заинтересованных сторон
- б) верховенство закона
- в) все варианты верны

11 Социальная хартия российского бизнеса – это:

- а) свод основополагающих принципов социально ответственных деловых практик, которые применимы в повседневной деятельности организаций любого типа
- б) руководство по принципам и практикам, относящихся к социальной ответственности

12 Хартия разработана по инициативе:

- а) Российского союза промышленников и предпринимателей (РСПП)
- б) ООН

13 Хартия разработана в:

- а) 2004 г.
- б) 2007 г.

14 Социальная хартия официально признана национальным документом, соответствующим Глобальному договору ООН:

- а) 2004 г.
- б) 2007 г.

15 В основе хартии лежит система принципов в области:

- а) экономической свободы
- б) социальной ответственности
- в) все ответы верны

16 Для присоединения к Социальной хартии необходимо:

- а) направить в адрес РСПП заполненную регистрационную форму
- б) пройти собеседование

17 Принципы Социальной хартии российского бизнеса:

- а) экономическая свобода и ответственность
- б) партнерство в бизнесе
- в) права человека
- г) все ответы верны

18 Организация, присоединившаяся к Социальной хартии:

- а) опирается на принципы Социальной хартии в своей деловой практике
- б) стремится к открытости в своих действиях и поддерживает инициативы в области добровольной нефинансовой отчетности
- в) верны все ответы

19 Является ли доверие со стороны акционеров, собственников и инвесторов – одной из ключевых ценностей деятельности Социальной хартии:

- а) верно
- б) неверно

20 Какой организацией сформулированы десять принципов Глобального договора, обращенных к предпринимательскому сообществу:

- а) ООН
- б) РСПП

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является **зачет**, 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-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 общепрофессиональным 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
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
		Уметь: анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; -контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Этап формирования умений
		Владеть: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности ; навыками	Этап формирования навыков и получения опыта

		контролирования и выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; навыками организации работ по подтверждению системе 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-5, 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 -7-8 баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла.</p>

ПК-5, 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 -7-8 баллов;</p>
ПК-5, 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>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 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 - 0-4 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 учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Теоретические основы корпоративной социальной политики: определение, основные принципы, подходы.
2. Корпоративная социальная ответственность: концепция в развитии.
3. Модель корпоративной социальной деятельности.
4. Корпоративная социальная ответственность: роль в создании положительного имиджа и деловой репутации компании.
5. Социально ответственное поведение как основа развития современной компании.
6. Модели корпоративной социальной ответственности: современные подходы.

7. Разработка и применение систем рейтинговых оценок деловой репутации на основе социально ответственного поведения.
8. Пути и проблемы повышения социальной ответственности российских компаний.
9. Оценка эффективности корпоративной социальной ответственности в компании
10. Показатели социальной ответственности перед работниками
11. Показатели социальной ответственности перед окружающим сообществом.
12. Показатели экологической ответственности.
13. Показатели социальной ответственности.
14. Общественные ожидания от социально ответственной компании.
15. Новые технологии решений социальных проблем на корпоративном уровне
16. Корпоративная социальная ответственность как фактор роста стоимости компании.
17. Социальное инвестирование в корпорациях: сущность, возможности и факторы эффективности.
18. Анализ систем социального инвестирования в корпорациях: российский и зарубежный опыт.
19. Организационно-управленческий механизм социального инвестирования.
20. Социальные стратегические альянсы в современной экономике.
21. Соблюдение стандартов КСО и требований по представлению социальной отчетности.
22. Преимущества КСО для бизнеса.
23. Принципы и примеры внедрения КСО в маркетинговые стратегии: принцип бизнес-этики, правдивость рекламы, предложение специальных этических продуктов или услуг, вторичная переработка.
24. Охрана окружающей среды — производство «зеленых» продуктов.
25. Создание структур, соответствующих этическим принципам.
26. Управление социальной ответственностью бизнеса в условиях реализации приоритетных программ российских компаний
27. Развитие персонала и профессиональная подготовка
28. Охрана здоровья персонала.
29. Корпоративное пенсионное обеспечение.
30. Корпоративные жилищные программы.
31. Социальная ответственность бизнеса.
32. Социальная ответственность – этический принцип в процессе принятия
33. решений.
34. Место и роль корпоративной социальной ответственности.
35. Органы управления, выполняющие функции КСО.
36. Развитие корпоративной социальной ответственности.
37. Подходы к развитию КСО.
38. Социально-ориентированная кадровая политика компаний.
39. Рекрутинг.
40. Социальные составляющие кадровой политики организаций.
41. Управление рисками - центральное звено стратегии корпораций.
42. Споры по вопросам социальной ответственности корпораций.
43. Спонсорство и благотворительность, как инструменты формирования деловой репутации на принципах корпоративной социальной ответственности.
44. Нормативно - правовая база деятельности корпораций.
45. Понятие корпоративной сделки.
46. Раскрытие информации и прозрачность как факторы социальной ответственности.
47. Определение термина «раскрытие информации».
48. Обязательный характер раскрытия информации и добровольный.
49. Законодательство и раскрытие информации.
50. Управление рисками - центральное звено стратегии корпораций.

51. Спонсорство и благотворительность как инструменты формирования деловой репутации на принципах корпоративной социальной ответственности
52. Влияние государства на реализацию принципов корпоративной социальной ответственности
53. Необходимость взаимодействия государства и бизнеса в обеспечении социально ответственного поведения и выполнения социальных обязательств.
54. Роль государства в формировании программ корпоративной социальной ответственности.
55. Организация эффективной системы социальной ответственности в России.

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

1. Опишите основные подходы к управлению в социальной сфере
2. Какова роль правительства в рамках концепции «государственного минимализма»?
3. Какова роль правительства в рамках концепции «государства социального благополучия»?
4. Какие изменения претерпела концепция «социального управления» в 20 веке?
6. Как различаются понятия «корпоративная филантропия» и «корпоративная благотворительность»?
7. Почему модели корпоративной филантропии столь различны от государства к государству?
8. Какие факторы оказывают влияние на уровень корпоративной благотворительности?
9. Какое влияние национальная культура оказывает на корпоративную социальную работу?
10. Какое отношение национальная религия имеет к корпоративной благотворительности? – приведите примеры
11. Приведите примеры контрастирующих между собой моделей корпоративной филантропии в различных государствах мира
12. Почему законодательство является важным фактором для корпоративной филантропии?
13. Что оказывает большее влияние на корпоративное социальное поведение – этика или законодательство?
14. Как основные системы права определяют корпоративную благотворительность и социальную филантропию?
15. Каковы основные различия в регулировании корпоративной филантропии в рамках англосаксонской и континентальной систем права?
16. Каковы основные меры законодательного стимулирования социальной активности корпораций?
17. Каковы основные организационные формы корпоративной социальной работы?
18. Почему корпорации создают специальные фонды, управляющие их ресурсами, направляемыми на социальную деятельность?

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

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального 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 учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

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

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Каменец, А. В. Молодежный социальный туризм : учебное пособие для вузов / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина ; под общей редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07649-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452119>
2. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448693>

Дополнительная литература

1. Рассохина, Т.В. Управление устойчивым развитием туристских дестинаций: теория и методология=Managing sustainable development of tourist destinations: theory and methodology : монография : [16+] / Т.В. Рассохина. – Москва : Креативная экономика, 2018. – 238 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499030> – Библиогр.: с. 191-215. – ISBN 978-5-91292-237-4. – DOI 10.18334/9785912922374. – Текст : электронный.
2. Социальная безопасность в контексте социальной политики : учебное пособие : [16+] / сост. В.Ю. Флягина ; Кемеровский государственный университет. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2018. – 247 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495258> – Библиогр.: с. 231-241. – ISBN 978-5-8353-2285-5. – Текст : электронный.

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

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 учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Социальная ответственность в индустрии гостеприимства» предполагает изучение материалов дисциплины 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 учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее

может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, 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;

попытайтесь 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 лабораторных работ и 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 несколько моментов:

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 каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время передать 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)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

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	Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в	http://elibrary.ru/ Доступ с любого

	eLIBRARY.ru	российских и зарубежных научно-технических журналах.	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 учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Социальная ответственность в индустрии гостеприимства» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы 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 (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), 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 учебной дисциплины «Социальная ответственность в индустрии гостеприимства» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Социальная ответственность в индустрии гостеприимства» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (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 учебной дисциплины «Социальная ответственность в индустрии гостеприимства» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Социальная ответственность в индустрии 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 учебной дисциплины «Социальная ответственность в индустрии гостеприимства» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

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 «06» июня 2019 года	01.09.2019
2.	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	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

_____/Солодуха П.В./
28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ТЕХНОЛОГИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И
РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЦЫ

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Технологии деятельности службы приема и размещения гостиницы» разработана 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, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

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

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М., канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцента Зеленова В.В.

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



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета. Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц
“Мариотт”



Е.М.Козлова

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



К.С.Горяинов

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины 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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1 Цель и задачи учебной дисциплины.....	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата	4
1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата	5
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	6
2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины	8
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	9
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	9
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по учебной дисциплине	10
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	29
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине	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	32
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	36
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	37
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины	37
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины	37
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины.....	37
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине	40
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине.....	40
5.6 Образовательные технологии.....	41
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины 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.

Задачи учебной дисциплины:

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 учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалаврита

Учебная дисциплина «Технологии деятельности службы приема и размещения гостиницы» реализуется в части ФТД. Факультативы основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленность Гостиничная деятельность очной и заочной форм обучения.

Изучение учебной дисциплины «Технологии деятельности службы приема и размещения гостиницы» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин:

- «Предприятия и организации туризма и гостеприимства»,
- «Основы деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства»,
- «Организации и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов».

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

- Гостиничные предприятия в мировой системы дестинаций;
- Разработка системы продвижения гостиничных услуг;
- Технологии продаж гостиничных услуг.

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

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1, ПК-2, ПК-7 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины 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	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение
			ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.
			ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства
Управление	ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
			ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
			ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства

Технологии	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

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 5 семестре, составляет 2 зачетные единицы. По дисциплине предусмотрены *зачет*.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	24	24			
Учебные занятия лекционного типа	8	8			
Практические занятия	16	16			
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС					
Самостоятельная работа обучающихся, всего	48	48			
Контроль промежуточной аттестации (час)					
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ	72	72			

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	6	6			
Учебные занятия лекционного типа	2	2			
Практические занятия	4	4			
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС					
Самостоятельная работа обучающихся, всего	62	62			
Контроль промежуточной аттестации (час)	4	4			
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ	72	72			

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

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
(Семестр 5)							
Раздел 1. Организация работы СПиР	36	24	12	4	8		
Раздел 2. Бизнес процессы СПиР	36	24	12	4	8		
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	72	48	24	8	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
(Семестр 5)							
Раздел 1. Организация работы СПиР	34	31	3	1	2		
Раздел 2. Бизнес процессы СПиР	34	31	3	1	2		
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Общий объем, часов	72	62	6	2	4		
Форма промежуточной аттестации	Зачет						

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

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
Основы гостиничного дела, семестр 1							
Раздел 1. Организация работы СПиР	24	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. Бизнес процессы СПиР	24	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Общий объем, часов	48	24		20		4	
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
Основы гостиничного дела, семестр 1							
Раздел 1. Организация работы СПиР	31	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя

Раздел 2. Бизнес процессы СПиР	31	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Общий объем, часов	62	32		26		4	
Форма промежуточной аттестации	Зачет						

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по учебной дисциплине

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.

Стандарты обслуживания гостей гостиничных предприятий различных типов. 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.

Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. 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. 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?

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?

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?

РАЗДЕЛ 2. 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.

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. 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?

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 дополнительных услуг в отеле?
12. Каковы особенности обслуживания VIP гостей в отеле?

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 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 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 порттье.
9. Основные функциональные обязанности ночного аудитора.
10. Основные функциональные обязанности консьержа.
11. Основные функциональные обязанности дворцового.
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, использующихся для управления гостиницей.
26. Стандарты обслуживания гостей гостиничных предприятий различных типов.
27. Программа Mystery Guest. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции и услуг гостиницы.
28. Требования, предъявляемые к работникам службы приема и размещения.
29. Стандарт внешнего вида сотрудников отеля.
30. Стандарт поведения в гостевой зоне.
31. Стандарт делового общения.
32. Урегулирование конфликтных ситуаций в гостинице.
33. Стандарт «Работа с жалобами гостей по системе LEARN».
34. Стандарт «Работа с жалобами гостей по системе LAST».
35. Телефонный этикет сотрудников службы приема и размещения.
36. Требования к расположению службы приема и размещения на территории гостиницы.
37. Требования к стойке регистрации службы приема и размещения.
38. Правила работы с программным обеспечением гостиницы.
39. Правила работы с системами электронных замков на магнитных картах в гостинице.
40. Требования к службе приема и размещения о конфиденциальности гостя.
41. Правила внутреннего трудового распорядка гостиницы.
42. Правила приема, размещения и обслуживания российских и иностранных граждан.
43. Униформа как стандарт обслуживания сотрудников службы приема и размещения.
44. Стандарт «Поддержание чистоты в отеле».
45. Умение превзойти ожидания гостей или WOW эффект при оказании услуг службой приема и размещения.
46. Язык тела сотрудников службы приема и размещения.
47. Правила безопасной работы для сотрудников службы приема и размещения.
48. Правила оказания первой помощи.
49. Правила поведения сотрудников отеля в чрезвычайных ситуациях.
50. Правила гигиены для сотрудников службы приема и размещения отеля.
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. Незаявка в номер при гарантированном бронировании. No-Show.

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

Вариант 1

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 дворничихи 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

Вариант 2

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) Договаривать 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) Проявите понимание чувств гостя, 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) Проявите понимание чувств гостя, 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

Вариант 3

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;
 - e) 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

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 2:

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 посления 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 отеля.
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.

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

Вариант 1

1. К основным принципам поселения гостя относят следующие:

- а) Каждый гость, заезжающий в гостиницу, должен зарегистрироваться на стойке приема и размещения
- б) Для регистрации российских граждан необходим паспорт,

- с) Для регистрации для иностранных граждан – виза и миграционная карта, оплата (кредитная карта, наличные рубли, гарантийное письмо из компании, туристический ваучер)
- д) При поселении гость подтверждает дату своего выезда, тип забронированного номера, контактный адрес, стоимость номера в сутки, количество человек, которые будут проживать в номере
- е) Каждый гость оставляет на стойке размещения паспорт для регистрации в местных органах ФМС
- ф) 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:

- а) Имя и фамилия гостя;
- б) Даты проживания;
- с) Тип комнаты;
- д) Цена за номер;
- е) Контактный адрес или телефон;
- ф) Установленный метод оплаты (наличные или кредитная карта)

3. Регистрация каждого гостя должна включать:

- а) Подтверждение типа кровати, предпочтение для курящий/некурящих, ставка за номер, длительность пребывания
- б) Уточнение способа оплаты
- с) Объяснения по предварительной авторизации: считывание магнитной ленты кредитной карты дает авторизацию и блокирует денежную сумму на карте
- д) 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:

- а) Проинформировать гостя о предполагаемом времени ожидания
- б) При необходимости предложить соответствующее место для переодевания
- с) Предложить бесплатное хранение багажа
- д) Проследить, чтобы гость был направлен в готовый, чистый номер в кратчайшее возможное время

5. Что предоставляет портье руководитель тургруппы при ее поселении в отель?

- а) направление турфирмы;
- б) договор;
- с) билеты;
- д) письмо-приглашение;
- е) 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.

Вариант 2

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.

Вариант 3

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;

е) при изменении вида оплаты с наличного расчета на безналичный расчет.

7. Какие функции НЕ относят к ночному аудиту?

- а) проверка платежеспособности гостя;
- б) проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день;
- в) предотвращение утечек информации;
- г) ведение параллельного учета.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине 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 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 формирования 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	Этап формирования навыков и получения опыта

		эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	
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-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

			<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>
ПК-1, ПК-2, 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;</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-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 учебной дисциплине

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 портье.
9. Основные функциональные обязанности ночного аудитора.
10. Основные функциональные обязанности консьержа.
11. Основные функциональные обязанности дворцового.
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 запираания 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 запираания гостиничных номеров.
16. Особенности посления 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 учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата/магистратуры/специалитета 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 учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и 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

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

5.1.1. Основная литература

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Московский педагогический государственный университет. – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309> (дата обращения: 29.01.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4263-0663-9. – Текст : электронный.

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> (дата обращения: 06.04.2020).

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. 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>

3. 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>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

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	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 учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «*Технологии деятельности службы приема и размещения гостиницы*» предполагает изучение материалов дисциплины 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 учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программы учебной дисциплины, 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 лабораторных работ и 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.

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 каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/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 учебной дисциплине

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа к 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 аудиокниги, 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,	https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной

		теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов.	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 учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «*Технологии деятельности службы приема и размещения 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), экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами (плакаты), видеофильмами DVD (указать какими).

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 демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей), экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами (плакаты).

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 учебной дисциплины «*Технологии деятельности службы приема и размещения гостиницы*» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «*Технологии деятельности службы приема и размещения гостиницы*» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (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 учебной дисциплины *«Технологии деятельности службы приема и размещения гостиницы»* предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины *«Технологии деятельности службы приема и размещения 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 учебной дисциплины *«Технологии деятельности службы приема и размещения 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 «06» июня 2019 года	01.09.2019
2.	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020