

Рабочая программа дисциплины

**Комплексное оснащение и проектирование
ресторанных и гостиничных комплексов**

<i>Направление подготовки</i>	Менеджмент
<i>Код</i>	38.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Менеджмент в ресторанном и гостиничном бизнесе
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональные	-	ПК-13
Профессиональные	-	ПК-14

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-13	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон	ПК 13.1. Определяет особенности проектирования организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон ПК 13.3. Оценивает инфраструктурную составляющую и ресурсный потенциал сферы гостеприимства и общественного питания в рамках современной рыночной экономики
ПК-14	Способен обеспечивать оценку и контроль эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений	ПК 14.1. Изучает подходы к использованию возможностей департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений ПК 14.2. Разрабатывает предложения по использованию методов оценки и контроля эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	ПК-13		
	- организацию сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон в комплексном оснащении и проектировании ресторанных и гостиничных комплексов -особенности проектирования организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон - инфраструктурную составляющую и ресурсный потенциал сферы гостеприимства и общественного питания в рамках современной рыночной экономики и в комплексном оснащении и	-рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон в комплексном оснащении и проектировании ресторанных и гостиничных комплексов; -проектировать организацию сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон -оценивать инфраструктурную составляющую и ресурсный потенциал сферы гостеприимства и общественного питания в рамках современной рыночной экономики в комплексном оснащении и проектировании ресторанных и	- навыками рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон в комплексном оснащении и проектировании ресторанных и гостиничных комплексов; - навыками проектирования организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон -навыками оценки инфраструктурной составляющей и ресурсный потенциал сферы гостеприимства и общественного питания в рамках современной рыночной экономики и в комплексном оснащении и проектировании

	проектировании ресторанных и гостиничных комплексов.	гостиничных комплексов.	ресторанных и гостиничных комплексов.
Код компетенции	ПК-14		
	- методы оценки и контроля эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений в комплексном оснащении и проектировании ресторанных и гостиничных комплексов; - методы оценки и контроля эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания в комплексном оснащении и проектировании ресторанных и гостиничных комплексов.	-обеспечивать оценку и контроль эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений в сфере оборудования и автоматизации - разрабатывать предложения по использованию методов оценки и контроля эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания в комплексном оснащении и проектировании ресторанных и гостиничных комплексов.	-навыками оценки и контроля эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений в сфере оборудования и автоматизации -навыками разработки предложений по использованию методов оценки и контроля эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания в комплексном оснащении и проектировании ресторанных и гостиничных комплексов.

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана ОПОП.

Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как: Оборудование и автоматизация гостиничного и ресторанного предприятия, Сервисология в ресторанном и гостиничном бизнесе, Управление гостиничным предприятием и рестораном.

Изучение дисциплины позволит обучающимся реализовывать универсальные компетенции в профессиональной деятельности.

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: информационно-аналитический,

организационно-управленческий, финансовый.

Профиль (направленность) программы установлена путем её ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: менеджмент в ресторанном и гостиничном бизнесе.

5. Объем дисциплины

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Форма обучения</i>			
	<i>Очная</i>	<i>Очно-заочная</i>	<i>Очно-заочная с применением ДОТ</i>	<i>Заочная с применением ДОТ</i>
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы:	2 /72	2 /72		
Контактная работа:				
Занятия лекционного типа	8	16		
Занятия семинарского типа	8	16		
Промежуточная аттестация: Зачет с оценкой	0,15	0,15		
Самостоятельная работа (СРС)	55,85	39,85		

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

6.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

6.1.1 Очная форма обучения

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самостоятельная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практические занятия	Семинары	Лабораторные раб.	Иные занятия	
1	Гостиничное и ресторанное дело как объект управления	1			2			9
2	Структура гостинично-ресторанных предприятий (ГРП)	1			2			9
3.	Ресторанное хозяйство	1			1			9
4.	Основные формы	1			1			9

	предоставления питания в гостинично-ресторанном обслуживании							
5.	Менеджмент качества услуг гостиниц и ресторанов	2			1			9
6	Менеджмент качества услуг турфирмы	2			1			10,85
Итого		8			8			55,85
Промежуточная аттестация		0,15						

6.1.2 Очно-заочная форма обучения

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самостоятельная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практические занятия	Семинары	Лабораторные работы	Иные занятия	
1	Гостиничное и ресторанное дело как объект управления	2			4			6
2	Структура гостинично-ресторанных предприятий (ГРП)	2			4			6
3.	Ресторанное хозяйство	2			2			6
4.	Основные формы предоставления питания в гостинично-ресторанном обслуживании	2			2			6
5.	Менеджмент качества услуг гостиниц и ресторанов	4			2			6
6	Менеджмент качества услуг турфирмы	4			2			9,85
Итого		16			16			39,85
Промежуточная аттестация		0,15						

6.1.3 Очно-заочная форма обучения с применением ДОТ

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)		
		Контактная работа		Самостоят
		Занятия	Занятия семинарского типа	

		лекционного типа						ельная работа
		Лекции	Иные учебные занятия	Практи ческие занятия	Семи нары	Лабор аторн ые раб.	Иные заняти я	
1	Гостиничное и ресторанное дело как объект управления							
2	Структура гостинично-ресторанных предприятий (ГРП)							
3.	Ресторанное хозяйство							
4.	Основные формы предоставления питания в гостинично-ресторанном обслуживании							
5.	Менеджмент качества услуг гостиниц и ресторанов							
6	Менеджмент качества услуг турфирмы							
Итого								
Промежуточная аттестация								

6.1.4 Заочная форма обучения с применением ДОТ

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самостоятельная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практические занятия	Семинары	Лабораторные работы	Иные занятия	
1	Гостиничное и ресторанное дело как объект управления							
2	Структура гостинично-ресторанных предприятий (ГРП)							
3.	Ресторанное хозяйство							
4.	Основные формы предоставления питания в гостинично-ресторанном обслуживании							
5.	Менеджмент качества							

	услуг гостиниц и ресторанов							
6	Менеджмент качества услуг турфирмы							
Итого								
Промежуточная аттестация								

6.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1 Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного занятия
1	Гостиничное и ресторанное дело как объект управления	Сущность менеджмента туристической фирмы, гостиниц и ресторанов. Особенности гостиничного и ресторанного дела. Гостиничная услуга, виды и факторы спроса на гостиничное размещение и средства размещения. Функциональные требования к гостиницам. Анализ требований к номерному фонду гостиницы. Требования к гостиницам в зависимости от ее категории. Факторы, влияющие на выбор места для размещения гостиницы и ресторана. Организационная структура управления гостиницами и ресторанами. Функции управления гостиницами и ресторанами.
2	Структура гостинично-ресторанных предприятий (ГРП)	Организационно-производственная структура ГРП; Современные технологии управления ГРП Кадровая структура ГРП. Служба маркетинга. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства. Разработка специальных маркетинговых программ в отеле. Направления по совершенствованию содержания и форм гостиничного обслуживания. Методы ценообразования в гостиничной деятельности. Меры по пожарной безопасности в отеле.
3.	Ресторанное хозяйство	Технология и организация ресторанного обслуживания. Функциональные области управления проектами в ресторанном обслуживании. Производственная функция и продукт в ресторанном и гостиничном бизнесе. общественного питания. Роль предприятия питания в индустрии туризма и в гостинично-туристском комплексе.
4.	Основные формы предоставления питания в гостинично-ресторанном обслуживании	Обслуживающий персонал зала ресторана. Меню ресторанов. Обслуживание посетителей в ресторане. Обслуживание приемов и банкетов. Обслуживание в гостиничных номерах.
5.	Менеджмент качества услуг гостиниц и	Менеджмент качества услуг гостиниц и ресторанов Подходы к качеству услуг гостиницы.

	ресторанов	Организационная культура отеля. Составные элементы качества услуг ресторана. Особенности поведения клиентов гостиницы. Менеджмент претензий клиентов отеля. Менеджмент качества продуктов и услуг ресторана. Психологический тренинг «Стрессоустойчивость современного менеджера сферы гостеприимства».
6	Менеджмент качества услуг турфирмы	Подходы к качеству услуг турфирмы. Организационная культура турфирмы. Составные элементы качества услуг турфирмы. Особенности поведения клиентов турфирмы. Менеджмент претензий клиентов турфирмы. Менеджмент качества продуктов и услуг турфирмы.

6.2.2 Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1	Гостиничное и ресторанное дело как объект управления	Сущность менеджмента туристической фирмы, гостиниц и ресторанов. Особенности гостиничного и ресторанного дела. Гостиничная услуга, виды и факторы спроса на гостиничное размещение и средства размещения. Функциональные требования к гостиницам. Анализ требований к номерному фонду гостиницы. Требования к гостиницам в зависимости от ее категории. Факторы, влияющие на выбор места для размещения гостиницы и ресторана. Организационная структура управления гостиницами и ресторанами. Функции управления гостиницами и ресторанами.
2	Структура гостинично-ресторанных предприятий (ГРП)	Организационно-производственная структура ГРП; Современные технологии управления ГРП Кадровая структура ГРП Служба маркетинга. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства. Разработка специальных маркетинговых программ в отеле. Направления по совершенствованию содержания и форм гостиничного обслуживания. Методы ценообразования в гостиничной деятельности. Меры по пожарной безопасности в отеле.
3.	Ресторанное хозяйство	Технология и организация ресторанного обслуживания. Функциональные области управления проектами в ресторанном обслуживании. Производственная функция и продукт в ресторанном и гостиничном бизнесе. общественного питания. Роль предприятия питания в индустрии туризма и в гостинично-туристском комплексе.
4.	Основные формы предоставления питания в гостинично-ресторанном	Обслуживающий персонал зала ресторана. Меню ресторанов. Обслуживание посетителей в ресторане. Обслуживание приемов и банкетов. Обслуживание в

	обслуживании	гостиничных номерах.
5.	Менеджмент качества услуг гостиниц и ресторанов	Менеджмент качества услуг гостиниц и ресторанов Подходы к качеству услуг гостиницы. Организационная культура отеля. Составные элементы качества услуг ресторана. Особенности поведения клиентов гостиницы. Менеджмент претензий клиентов отеля. Менеджмент качества продуктов и услуг ресторана. Психологический тренинг «Стрессоустойчивость современного менеджера сферы гостеприимства».
6	Менеджмент качества услуг турфирмы	Подходы к качеству услуг турфирмы Организационная культура турфирмы. Составные элементы качества услуг турфирмы. Особенности поведения клиентов турфирмы. Менеджмент претензий клиентов турфирмы. Менеджмент качества продуктов и услуг турфирмы.

6.2.3 Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1	Гостиничное и ресторанное дело как объект управления	Сущность менеджмента туристической фирмы, гостиниц и ресторанов. Особенности гостиничного и ресторанного дела. Гостиничная услуга, виды и факторы спроса на гостиничное размещение и средства размещения. Функциональные требования к гостиницам. Анализ требований к номерному фонду гостиницы. Требования к гостиницам в зависимости от ее категории. Факторы, влияющие на выбор места для размещения гостиницы и ресторана. Организационная структура управления гостиницами и ресторанами. Функции управления гостиницами и ресторанами.
2	Структура гостинично-ресторанных предприятий (ГРП)	Организационно-производственная структура ГРП; Современные технологии управления ГРП Кадровая структура ГРП. Служба маркетинга. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства. Разработка специальных маркетинговых программ в отеле. Направления по совершенствованию содержания и форм гостиничного обслуживания. Методы ценообразования в гостиничной деятельности. Меры по пожарной безопасности в отеле.
3.	Ресторанное хозяйство	Технология и организация ресторанного обслуживания. Функциональные области управления проектами в ресторанном обслуживании. Производственная функция и продукт в ресторанном и гостиничном бизнесе. общественного

		питания. Роль предприятия питания в индустрии туризма и в гостинично-туристском комплексе.
4.	Основные формы предоставления питания в гостинично-ресторанном обслуживании	Обслуживающий персонал зала ресторана. Меню ресторанов. Обслуживание посетителей в ресторане. Обслуживание приемов и банкетов. Обслуживание в гостиничных номерах.
5.	Менеджмент качества услуг гостиниц и ресторанов	Менеджмент качества услуг гостиниц и ресторанов Подходы к качеству услуг гостиницы. Организационная культура отеля. Составные элементы качества услуг ресторана. Особенности поведения клиентов гостиницы. Менеджмент претензий клиентов отеля. Менеджмент качества продуктов и услуг ресторана. Психологический тренинг «Стрессоустойчивость современного менеджера сферы гостеприимства».
6	Менеджмент качества услуг турфирмы	Подходы к качеству услуг турфирмы Организационная культура турфирмы. Составные элементы качества услуг турфирмы. Особенности поведения клиентов турфирмы. Менеджмент претензий клиентов турфирмы. Менеджмент качества продуктов и услуг турфирмы.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в **ПРИЛОЖЕНИИ** к РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины в процессе обучения.

7.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1	Гостиничное и ресторанное дело как объект управления	Опрос, интерактивные задания Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи

2	Структура гостинично-ресторанных предприятий (ГРП)	Опрос, ситуационные, проблемные задачи Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
3.	Ресторанное хозяйство	Опрос, творческие задания, информационный проект Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
4.	Основные формы предоставления питания в гостинично-ресторанном обслуживании	Опрос, информационный проект, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
5.	Менеджмент качества услуг гостиниц и ресторанов	Опрос, комплексное проблемно-аналитическое задание Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
6	Менеджмент качества услуг турфирмы	Опрос, ситуационные, проблемные задачи, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи

7.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Типовые вопросы

1. Сущность менеджмента туристической фирмы, гостиниц и ресторанов.
2. Особенности гостиничного и ресторанного дела.
3. Гостиничная услуга, виды и факторы спроса на гостиничное размещение и средства размещения.
4. Организационная структура управления гостиницами и ресторанами. Функции управления гостиницами и ресторанами.
5. Организационно-производственная структура ГРП.
6. Современные технологии управления ГРП.
7. Кадровая структура ГРП. Служба маркетинга.

8. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.
9. Разработка специальных маркетинговых программ в отеле.
10. Направления по совершенствованию содержания и форм гостиничного обслуживания.
11. Методы ценообразования в гостиничной деятельности.
12. Меры по пожарной безопасности в отеле.
13. Технология и организация ресторанного обслуживания.
14. Функциональные области управления проектами в ресторанном обслуживании.
15. Производственная функция и продукт в ресторанном и гостиничном бизнесе. общественного питания.
16. Роль предприятия питания в индустрии туризма и в гостинично-туристском комплексе.
17. Обслуживающий персонал зала ресторана. Меню ресторанов.
18. Обслуживание посетителей в ресторане. Обслуживание приемов и банкетов.
19. Обслуживание в гостиничных номерах.
20. Менеджмент качества услуг гостиниц и ресторанов
21. Подходы к качеству услуг гостиницы. Организационная культура отеля.
22. Составные элементы качества услуг ресторана.
23. Особенности поведения клиентов гостиницы.
24. Менеджмент претензий клиентов отеля. Менеджмент качества продуктов и услуг ресторана.
25. Подходы к качеству услуг турфирмы Организационная культура турфирмы.
26. Составные элементы качества услуг турфирмы.
27. Особенности поведения клиентов турфирмы. Менеджмент претензий клиентов турфирмы.
28. Менеджмент качества продуктов и услуг турфирмы.

Ситуационные, проблемные задачи

1. Составьте и проанализируйте основные этапы процесса приобретения гостиничной услуги. Прокомментируйте и проранжируйте основные требования потребителя к услугам различных средств размещения.

2. Проанализируйте перечисленные ниже факторы, влияющие на покупательское поведение при выборе гостиницы:

- а) командировочный потребитель;
- б) туристы, путешествующие с детьми;
- в) менеджеры высшего звена;
- г) турист, нуждающийся в лечении;
- д) студенты, путешествующие во время каникул.

Обоснуйте свой ответ.

Мотивы при выборе гостиницы.

1. Случайность: возникли проблемы с гостиницей, в которой останавливался раньше; посоветовали знакомые, которые жили в этой гостинице.
2. Мнения партнеров по бизнесу, коллег по работе; резервирование мест через фирму.
3. Мнения близких родственников и земляков; земляки были в этом городе и останавливались в этой гостинице.
4. Предписания и рекомендации руководства: где начальство сказало — там и остановился.

6. Традиции и привычки: это традиционная гостиница для менеджеров среднего уровня.
7. Реклама в газетах и буклетах.

Комплексное проблемно-аналитическое задание

Из представленных в таблице программ лояльности для потребителей гостиничных услуг (предложения дополнительных выгод постоянным клиентам, используемые для удержания постоянных клиентов, поддержания благоприятного имиджа и привлечения новых клиентов) укажите те, которые применяются в гостиничной сфере Московской области.

Программа лояльности гостей

Вид программы	Описание программы	Примеры
Фиксированные скидки	Скидки гостям от открытой цены	Скидки постоянным клиентам
		Скидки на группы
		Сезонные скидки
		Скидки при бронировании
Накопительная система скидок	Клиент набирает определенное количество проведенных в гостинице ночей и затем получает значительные льготы на пользование гостиничными услугами	При наборе определенного количества ночей в отеле
		При наборе определенной суммы за проживание
Бонусные баллы	Предоставление определенного количества баллов за каждую ночь проживания	При наборе нужного количества бонусных баллов можно купить на них: — проживание в отеле; — обед в ресторане; — дополнительные услуги (спортивные, оздоровительные, досуговые и т. п.)
Привилегии	Дополнительные поощрения клиента	Ранний заезд
		Бесплатный трансфер
		Организация бесплатных экскурсий
		Подарки от отеля
		Поздравления с днем рождения
		Публикации с СМИ о лучших гостях (с их разрешения)
		Невзимание платы за второго человека или за дополнительную кровать для ребенка
Специальные акции	Мероприятия, организуемые отелем для по-	Организация тематических ве-

	стоянных клиентов	черов и праздников
		Фуршеты и банкеты
		Спортивные мероприятия и соревнования
Корпоративные программы	Программы для привлечения и удержания корпоративных клиентов	Специальные цены на размещение больших групп
		Особая процедура отмены бронирования
		Возможность раннего приезда и позднего отъезда
		Помощь представителя отеля при организации мероприятий
		Льготные цены на аренду конференц-залов, ресторанов, дополнительного оборудования

Ответ обоснуйте и подкрепите примерами.

Темы информационных проектов и творческих заданий

Информационные проекты

- 1 Особенности организации и формирования службы бронирования в гостинице
- 2 Особенности организации и формирования службы приема и размещения в гостинице
- 3 Особенности организации и формирования службы обслуживания номерного фонда в гостинице
- 4 Особенности организации и формирования службы маркетинга в гостинице
- 5 Особенности организации и формирования службы безопасности в гостинице
- 6 Особенности организации и формирования анимационной службы в гостинице
- 7 Организация бизнес-центра в составе гостиницы
- 8 Организация работы службы Room-service гостиницы
- 9 Сегментация как метод выбора потребителя на рынке гостиничных услуг
- 10 Гостиничный продукт: специфика и особенности формирования
- 11 Формирование ассортимента дополнительных услуг в гостинице в зависимости от целевого сегмента
- 12 Организация обслуживания туристов категории «молодежь».
- 13 Организация обслуживания туристов категории «пенсионеры».
- 14 Организация обслуживания туристов категории «семейные пары».
- 15 Организация обслуживания VIP-гостей.

Творческие задания

1. Формирование программы продвижения гостиничного продукта
2. Оценка и пути повышения конкурентоспособности гостиницы
3. Оценка и пути совершенствования ценовой политики гостиницы
4. Формирование пакета внутриорганизационных документов гостиницы
5. Формирование кадрового состава гостиницы
6. Аттестация персонала гостиницы
7. Мотивация персонала гостиницы
8. Технология разработки обучающих тренингов для администраторов гостиницы.
9. Оценка и пути повышения конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.
10. Стратегическое планирование развития гостиницы как способ адаптации к современным условиям
11. Стандарты обслуживания в гостинице: факторы и принципы разработки
12. Разработка маркетинговой стратегии гостиницы
13. Качество гостиничных услуг: оценка и направления совершенствования
14. Формирование корпоративной культуры в гостиничном предприятии
15. Специфика работы малых гостиниц.

Типовые задания к интерактивным занятиям

1. Выездное занятие на ГРП: знакомство с современными информационными технологиями и компьютерными программами, используемыми в сфере организации гостинично-ресторанного бизнеса, а также их значением в процессе обслуживания посетителей;
2. Выездное занятие в туристскую фирму: глобальные системы резервирования.
3. Рассмотрите среду деятельности конкретной гостиницы на основе имеющихся данных и проанализируйте ее маркетинговую среду.

Гостиница _____

Конкуренты _____

Поставщики _____

Потребители _____

Посредники _____

Общественное мнение _____

Основным фактором, влияющим на деятельность гостиницы, _____ является _____

_____ Это вызвано _____

Типовые тесты

1. Служба эксплуатации номерного фонда - определить профессиональный состав
а) посыльный
б) носильщик
в) менеджер службы номерного фонда

- г) старшая горничная
 - д) уборщик
2. Цели службы эксплуатации номерного фонда
- а) обеспечение максимальной загрузки гостиницы
 - б) содержание помещений гостиницы в соответствии с санитарными требованиями
 - в) предоставление гостям платных и бесплатных услуг
 - г) обеспечение исправности работы коммуникационных систем гостиницы
3. Документационное обеспечение процесса «Обслуживание на этаже»
- а) бланк оперативного учета проживающих на этаже
 - б) карта гостя
 - в) бланк «Наряд на уборку номера»
 - г) квитанция «Автостоянка»
 - д) Лист услуги «Побудка»
4. Укажите технологические процессы относящиеся к базовым технологиям обслуживания в гостинице
- а) технологии уборки номеров
 - б) телефонные переговоры
 - в) автоматизированная система управления доходами
 - г) сервировка стала в ресторане
 - д) программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей
5. Укажите ключевые технологии обслуживания в гостинице:
- а) технологии уборки номеров
 - б) этика телефонных переговоров
 - в) автоматизация процессов управления гостиницей
 - г) сервировка стола в ресторане
 - д) программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей
6. Укажите ведущие технологии обслуживания, применяемые в гостиницах:
- а) технологии уборки номеров
 - б) этика телефонных переговоров
 - в) автоматизация процессов управления гостиницей
 - г) сервировка стола в ресторане
 - д) программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей
7. Укажите последовательность уборки номеров, характерную для большинства гостиниц:
- а) уборка номеров после выезда гостей; уборка в номерах занятых гостями, уборка в номере с вывешенной табличкой "Просьба убрать номер", уборка в свободных номерах.
 - б) отсутствие в гостиницах определенной последовательности уборки номеров.
 - в) уборка номеров с вывешенной табличкой "Просьба убрать номер", уборка в свободных номерах, уборка в номерах после выезда гостей, уборка в номерах занятых гостями.
8. Укажите основные виды уборки гостиничных номеров:
- а) ежедневная текущая уборка, промежуточная уборка номеров (вечерний сервис; дополнительная уборка по просьбе гостя; уборка в номерах, занятых VIP-персонами); генеральная уборка.
 - б) уборка забронированных номеров; уборка занятых номеров; уборка после выезда гостя; уборка свободных номеров.
9. Какова технология входа горничной в номер:
- а) открыть номер своими ключами войти в номер
 - б) постучать в номер один раз, войти в номер не дождавшись ответа.
 - в) постучать в номер 2-3 раза, громко и четко произнести "Горничная" войти в номер не дождавшись ответа.
 - г) постучать в номер 2-3 раза громко и четко произнести "Горничная" повторить свои действия через 15-20 секунд; войти в номер не дождавшись ответа.
 - д) постучать в номер 2-3 раза, громко и четко произнести "Горничная" если гость сам

открывает дверь , поприветствовать его и войти в номер для проведения уборки.

10. Выберите правильные подходы горничной к уборке номеров, на ручке которых висит табличка "Не беспокоить".

а) горничная переходит к уборке другого номера, после 14 часов стучит в номер , приветствует гостя, уточняет удобное время для уборки, благодарит гостя.

б) горничная переходит к уборке другого номера, после 14 часов под дверь комнаты гостя кладет записку с текстом, смысл которого выражается словами, например: "Мы приходили убрать номер, но согласно Ваших пожеланий, не стали беспокоить Вас. Пожалуйста, позвоните горничной для уточнения удобного времени проведения уборки. Спасибо".

в) горничная стучит в номер, приветствует гостя, спрашивает об удобном для него времени уборки номера, благодарит гостя.

11. Какой внутриорганизационный документ определяет порядок выполнения различных видов уборочных работ в гостинице?

а) правила предоставления гостиничных услуг.

б) должностная инструкция горничной.

в) стандарты выполнения уборочных работ.

12. Срок хранения забытых гостями вещей в гостинице составляет:

а) один месяц;

б) один год и 1 день;

в) полгода (6 месяцев) и 1 день.

13. Срок хранения забытых гостем нераспечатанных продуктов в гостинице:

а) три дня;

б) продукты не хранятся;

в) хранятся в соответствии со сроками хранения продуктов указанными на этикетке.

14. Служба гостиницы, выполняющая устранения технических неисправностей в номерах:

а) служба эксплуатации номерного фонда;

б) служба приема и размещения;

в) инженерно - техническая служба.

15. Внутриорганизационный документ гостиницы на основании которого осуществляется устранение технических неисправностей в номерном фонде:

а) договор подряда;

б) акт о неисправности;

в) заявка на ремонт.

16. В каких гостиницах предусмотрен вечерний сервис (подготовка комнаты ко сну гостей):

а) в гостиницах с категорией не ниже 4*;

б) во всех категориях гостиниц;

в) в гостиницах категории 5*.

17. Вечерний сервис в гостиницах включает:

а) косметическую уборку номера, подготовку постели ко сну и другие необходимые приготовления, чистка ковровых покрытий пылесосом, пожелание спокойной ночи.

б) косметическую уборку номера, подготовку постели ко сну и другие необходимые приготовления , пожелание спокойной ночи!

в) косметическую уборку в номере, подготовка постели ко сну и другие необходимые приготовления, уборка ванной комнаты включающая мытье ванной, биде, унитаза, пожелание спокойной ночи.

18. Укажите перечень услуг ("Правила предоставления гостиничных услуг в РФ") предоставляемых бесплатно в гостиницах:

а) вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды, столовых приборов.

б) вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер

корреспонденции, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды, столовых приборов, поднос багажа.

в) вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды, столовых приборов, индивидуальный сейф в номере.

19. Определите обязанности выходящие в компетенцию хоузмана.

- а) своевременная доставка белья горничным;
- б) контроль за выполнением уборочных работ;
- в) подготовка и выдачи заданий горничным;
- г) контроль использования белья на этажах;
- д) пополнение запасов моющих средств, необходимых в работе горничных

20. Определите обязанности входящие в компетенцию супервайзера:

- а) своевременная доставка белья горничным
- б) контроль за выполнением уборочных работ
- в) подготовка и выдача заданий горничным
- г) контроль использования белья на этажах
- д) пополнение запасов моющих средств, необходимых в работе горничных

Реализация программы с применением ДОТ

7.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Все задания, используемые для текущего контроля формирования компетенций условно можно разделить на две группы:

1. задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения на занятиях (например, дискуссия, круглый стол, диспут, мини-конференция);

2. задания, которые дополняют теоретические вопросы (практические задания, проблемно-аналитические задания, тест).

Выполнение всех заданий является необходимым для формирования и контроля знаний, умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до экзамена. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

1.Требование к теоретическому устному ответу

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к студенту, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

2. Творческие задания

Эссе – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

Критерии оценивания - оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка «хорошо» ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции

Оценка «удовлетворительно» ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если не выполнены никакие требования

3. Требование к решению ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители)

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся в целом выполнил все требования, но не совсем четко определяется опора на теоретические положения, изложенные в научной литературе по данному вопросу.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

При реализации программы с применением ДОТ:

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка *«выполнено»* ставится в случае, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи, а именно, когда обучающийся в целом выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка *«не выполнено»* ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

4. Интерактивные задания

Механизм проведения диспут-игры (ролевой (деловой) игры).

Необходимо разбиться на несколько команд, которые должны поочередно высказать свое мнение по каждому из заданных вопросов. Мнение высказывающейся команды засчитывается, если противоположная команда не опровергнет его контраргументами. Команда, чье мнение засчитано как верное (не получило убедительных контраргументов от противоположных команд), получает один балл. Команда, опровергнувшая мнение противоположной команды своими контраргументами, также получает один балл. Побеждает команда, получившая максимальное количество баллов.

Ролевая игра как правило имеет фабулу (ситуацию, казус), распределяются роли, подготовка осуществляется за 2-3 недели до проведения игры.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, выполнения всех критериев.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

5. Комплексное проблемно-аналитическое задание

Задание носит проблемно-аналитический характер и выполняется в три этапа. На первом из них необходимо ознакомиться со специальной литературой.

Целесообразно также повторить учебные материалы лекций и семинарских занятий

по темам, в рамках которых предлагается выполнение данного задания.

На втором этапе выполнения работы необходимо сформулировать проблему и изложить авторскую версию ее решения, на основе полученной на первом этапе информации.

Третий этап работы заключается в формулировке собственной точки зрения по проблеме. Результат третьего этапа оформляется в виде аналитической записки (объем: 2-2,5 стр.; 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерий оценивания - оценка учитывает: понимание проблемы, уровень раскрытия поставленной проблемы в плоскости теории изучаемой дисциплины, умение формулировать и аргументировано представлять собственную точку зрения, выполнение всех этапов работы.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

При реализации программы с применением ДОТ:

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка «выполнено» ставится в случае, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи, а именно, когда обучающийся в целом выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «не выполнено» ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

6. Исследовательский проект

Исследовательский проект – проект, структура которого приближена к формату научного исследования и содержит доказательство актуальности избранной темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, историографии, обобщение результатов, выводы.

Результаты выполнения исследовательского проекта оформляется в виде реферата (объем: 12-15 страниц; 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерии оценивания - поскольку структура исследовательского проекта максимально приближена к формату научного исследования, то при выставлении учитывается доказательство актуальности темы исследования, определение научной проблемы, объекта и предмета исследования, целей и задач, источников, методов исследования, выдвижение гипотезы, обобщение результатов и формулирование выводов, обозначение перспектив дальнейшего исследования.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

7. Информационный проект (презентация)

Информационный проект – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации). Итоговым продуктом проекта может быть письменный реферат, электронный реферат с иллюстрациями, слайд-шоу, мини-фильм, презентация и т.д.

Информационный проект отличается от исследовательского проекта, поскольку представляет собой такую форму учебно-познавательной деятельности, которая отличается ярко выраженной эвристической направленностью.

Критерии оценивания - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, допускает более 4 ошибок в изложении материала, не отвечает на вопросы аудитории.

8. Дискуссионные процедуры

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, мини-конференции являются средствами, позволяющими включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Задание дается заранее, определяется круг вопросов для обсуждения, группы участников этого обсуждения.

Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты:

– лучше поняли усвояемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, не обязательно достигая общего мнения;

– смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;

– смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести

беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда все требования выполнены в полном объеме.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

9. Тестирование

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

Критерии оценивания – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

10. Требование к письменному опросу (контрольной работе)

Оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение изложить письменно.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда соблюдены все критерии.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная учебная литература

1. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — ISBN 978-5-7638-3948-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/84355.html>

2. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для

бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99991.html>

3. Роберт, Кристи Управление рестораном : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 536 с. — ISBN 978-5-238-01589-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81705.html>

8.2 Дополнительная учебная литература:

1. Колочева, В. В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 78 с. — ISBN 978-5-7782-3310-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91432.html>

2. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93543.html>

8.3 Периодические издания:

1. Экономика и менеджмент систем управления. ISSN:2223-0432. <http://www.iprbookshop.ru/34060.html>

2. Экономика и современный менеджмент: теория и практика. ISSN: 2309-3390. <http://www.iprbookshop.ru/48512.html>

3. Вестник Московского университета. Серия 24. Менеджмент ISSN:2075-5996 <http://www.iprbookshop.ru/59554.html>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
2. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» - <http://school-collection.edu.ru/>
3. Генеральный директор : персональный журнал руководителя - <http://www.gendir.ru>
4. Корпоративный менеджмент – <http://www.cfin.ru>
5. Технологии корпоративного управления – <http://www.iteam.ru/publications>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

При реализации программы с применением ДОТ:

Все виды занятий проводятся в форме онлайн-вебинаров с использованием современных компьютерных технологий (наличие презентации и форума для обсуждения).

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют практические задания и промежуточные тесты. Консультирование по изучаемым темам проводится в онлайнрежиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

1. работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
2. внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
3. выполнение самостоятельных практических работ;
4. подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Терминальный сервер, предоставляющий к нему доступ клиентам на базе Windows Server 2016
2. Семейство ОС Microsoft Windows
3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (Информационный комплекс)
5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический

справочник «Система ГАРАНТ» (ЭПС «Система ГАРАНТ»)

6. Антивирусная система NOD 32

7. Adobe Reader. Лицензия проприетарная свободно-распространяемая.

8. Электронная система дистанционного обучения АНОВО «Московский международный университет». <https://elearn.interun.ru/login/index.php>

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

1. компьютеры персональные для преподавателей с выходом в сети Интернет;
2. наушники;
3. вебкамеры;
4. колонки;
5. микрофоны.

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

При реализации программы с применением ДОТ:

Все виды занятий проводятся в форме онлайн-вебинаров с использованием современных компьютерных технологий (наличие презентации и форума для обсуждения).

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют практические задания и промежуточные тесты. Консультирование по изучаемым темам проводится в онлайн-режиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: (*«мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины,*

ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- диспут
- анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач
- ролевая игра;
- круглый стол;
- мини-конференция
- дискуссия
- беседа.

13.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.