

Рабочая программа дисциплины

Глобальные системы бронирования и организация службы приема гостей

<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-8
Профессиональные	-	ПК-13

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-8	Способен эффективно реализовывать современные технологии профессионального развития персонала	ПК 8.1. Применяет навыки формирования команды и повышения ее сплоченности при осуществлении организационной деятельности ПК 8.2. Применяет современные технологии профессионального развития персонала для эффективного взаимодействия с руководством для решения поставленных задач
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

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	Знать	Уметь	Владеть
----------------	-------	-------	---------

дисциплине			
Код компетенции	ПК-8		
	-современные технологии профессионального развития персонала в гостиничном и ресторанном бизнесе; - способы формирования команды и повышения ее сплоченности при осуществлении организационной деятельности в гостиничном и ресторанном бизнесе -современные технологии и глобальные системы бронирования в организации службы приема гостей; - методы и приемы профессионального развития персонала для эффективного взаимодействия с руководством и решения поставленных задач в гостиничном и ресторанном бизнесе.	-эффективно реализовывать современные технологии профессионального развития персонала в гостиничном и ресторанном бизнесе; - формировать команды и повышения ее сплоченности при осуществлении организационной деятельности в гостиничном и ресторанном бизнесе; -применять современные технологии и глобальные системы бронирования в организации службы приема гостей; - применять методы и приемы профессионального развития персонала для эффективного взаимодействия с руководством и решения поставленных задач в гостиничном и ресторанном бизнесе.	- современными технологиями профессионального развития персонала в гостиничном и ресторанном бизнесе; - способами формирования команды и повышения ее сплоченности при осуществлении организационной деятельности в гостиничном и ресторанном бизнесе; -современными технологиями и глобальными системами бронирования в организации службы приема гостей; - методами и приемами профессионального развития персонала для эффективного взаимодействия с руководством и решения поставленных задач в гостиничном и ресторанном бизнесе.
Код компетенции	ПК-13		
	- организацию сферы гостеприимства и общественного питания с использованием глобальных систем бронирования в организации службы приема гостей; -особенности проектирования организаций сферы гостеприимства и общественного	-рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания с использованием глобальных систем бронирования в организации службы приема гостей; -проектировать	- навыками рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания с использованием глобальных систем бронирования в организации службы приема гостей;

	питания; - инфраструктурную составляющую и ресурсный потенциал сферы гостеприимства и общественного питания в рамках современной рыночной экономики с использованием глобальных систем бронирования в организации службы приема гостей	организацию сферы гостеприимства и общественного питания; -оценивать инфраструктурную составляющую и ресурсный потенциал сферы гостеприимства и общественного питания в рамках современной рыночной экономики с использованием глобальных систем бронирования в организации службы приема гостей.	- навыками проектирования организаций сферы гостеприимства и общественного питания -навыками оценки инфраструктурной составляющей и ресурсный потенциал сферы гостеприимства и общественного питания в рамках современной рыночной экономики с использованием глобальных систем бронирования в организации службы приема гостей.
--	---	--	---

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 профессиональные 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>Очно-заочная с применением ДОТ</i>	<i>Заочная с применением ДОТ</i>
	<i>Очная</i>	<i>Очно-заочная</i>		
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы:	3 /108	3 /108		
Контактная работа:				
Занятия лекционного типа	8	8		
Занятия семинарского типа	8	12		
Промежуточная	54	36		

аттестация: экзамен				
Самостоятельная работа (СРС)	38	52		

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						Самостояте льная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практи ческие заняти я	Семи нары	Лабор аторн ые раб.	Иные занят ия	
1	Бронирование и резервирование ресторанов и гостиниц. Организация службы приема и размещения гостей.	1			2			6
2	Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования	1			2			6
3.	Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS)	1			1			6
4.	Классификация современных систем резервирования	1			1			6
5.	Структура и классификация современных информационных технологий в ресторанном и гостиничном бизнесе	2			1			6
6	Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет	2			1			8
Итого		8			8			38
Промежуточная аттестация		54						

6.1.2 Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самостояте льная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практи ческие заняти я	Семи нары	Лабор аторн ые раб.	Иные занят ия	
1	Бронирование и резервирование ресторанов и гостиниц. Организация службы приема и размещения гостей.	1			2			8
2	Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования	1			2			8
3.	Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS)	1			2			8
4.	Классификация современных систем резервирования	1			2			8
5.	Структура и классификация современных информационных технологий в ресторанном и гостиничном бизнесе	2			2			10
6	Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет	2			2			10
Итого		8			12			52
Промежуточная аттестация		36						

6.1.3 Очно-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 раб.	Иные занятия	
1	Бронирование и резервирование ресторанов и гостиниц. Организация службы приема и размещения гостей.							

2	Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования							
3.	Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS)							
4.	Классификация современных систем резервирования							
5.	Структура и классификация современных информационных технологий в ресторанном и гостиничном бизнесе							
6	Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет							
Итого								
Промежуточная аттестация								

6.1.4 Заочная форма обучения с применением ДОТ

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самостоят ельная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практи ческие занятия	Семи нары	Лабор аторн ые раб.	Иные заняти я	
1	Информационные процессы в ресторанном и гостиничном бизнесе.							
2	Структурный анализ современных систем резервирования							
3.	Структура и классификация современных информационных технологий в ресторанном и гостиничном бизнесе							
4.	Перспективные направления и тенденции развития компьютерных информационных технологий в ресторанном и гостиничном бизнесе							
5.	Автоматизированные информационные системы в управлении гостиничным комплексом							
6	Задачи технического и							

	технологического оснащения предприятий в ресторанном и гостиничном бизнесе.							
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.	Бронирование и резервирование ресторанов и гостиниц. Организация службы приема и размещения гостей.	Бронирование и резервирование ресторанов и гостиниц Классификация ресторанов и гостиниц. Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах. Информация, необходимая для бронирования гостиницы или другого средства размещения Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных. Стандарты качества обслуживания гостей. Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг. Проведение расчета с гостями, организация отъезда и проводов гостей. Координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
2.	Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования	Структура и классификация современных информационных технологий в ресторанном и гостиничном бизнесе. Глобальные формы реализации систем бронирования и резервирования.
3.	Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS)	Автоматизированные информационные системы в управлении гостиничным комплексом Назначение, состав и функциональные возможности автоматизированных информационных систем управления гостиничным комплексом Функциональная и структурная организация основных программных продуктов: Hotel-2000, Русский отель, информационные системы фирмы Рексофт
4.	Классификация современных систем резервирования	Классификация современных систем резервирования. Структурный анализ современных систем резервирования: APPOLO (United Airlines), SABRE (American Airlines), WORLDSPAN (Delta Airlines, TWA), AMADEUS (Lufthansa, Iberia, Air France, SAS)
5	Структура и классификация современных информационных технологий в ресторанном и гостиничном бизнесе	Основные классификационные признаки современных информационных технологий в гостиничном и ресторанном бизнесе социально-культурной сферы. Разработка льготных программ. Функциональные характеристики глобальных автоматизированных систем бронирования и резервирования, коммуникационных средств, мультимедийных технологий, систем электронных карт и

		др. Современный уровень автоматизированного информационного обслуживания в ресторанном и гостиничном бизнесе.
6.	Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет	Технология бронирования туров, гостиничных мест и ресторанов. Задачи технического и технологического оснащения предприятий ресторанного и гостиничного бизнеса. Использование системы бронирования турпродукта и гостиничного номера через систему Интернет. Преимущества бронирования турпродукта через систему Интернет. Развитие Интернет-бронирования в российской туристском бизнесе и стран СНГ. Национальные системы бронирования зарубежных стран.

6.2.2 Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Бронирование и резервирование ресторанов и гостиниц. Организация службы приема и размещения гостей.	Бронирование и резервирование ресторанов и гостиниц Классификация ресторанов и гостиниц. Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах. Информация, необходимая для бронирования гостиницы или другого средства размещения Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных. Стандарты качества обслуживания гостей. Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг. Проведение расчета с гостями, организация отъезда и проводов гостей. Координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
2.	Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования	Структура и классификация современных информационных технологий в ресторанном и гостиничном бизнесе. Глобальные формы реализации систем бронирования и резервирования.
3.	Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS)	Автоматизированные информационные системы в управлении гостиничным комплексом Назначение, состав и функциональные возможности автоматизированных информационных систем управления гостиничным комплексом Функциональная и структурная организация основных программных продуктов: Hotel-2000, Русский отель, информационные системы фирмы Рексофт
4.	Классификация современных систем резервирования	Классификация современных систем резервирования. Структурный анализ современных систем резервирования: APPOLO (United Airlines), SABRE (American Airlines), WORLDSPAN (Delta Airlines, TWA), AMADEUS (Lufthansa, Iberia, Air France, SAS)
5	Структура и классификация современных информационных технологий в ресторанном и гостиничном бизнесе	Основные классификационные признаки современных информационных технологий в гостиничном и ресторанном бизнесе социально-культурной сферы. Разработка льготных программ. Функциональные характеристики глобальных

		автоматизированных систем бронирования и резервирования, коммуникационных средств, мультимедийных технологий, систем электронных карт и др. Современный уровень автоматизированного информационного обслуживания в ресторанном и гостиничном бизнесе.
6.	Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет	Технология бронирования туров, гостиничных мест и ресторанов. Задачи технического и технологического оснащения предприятий ресторанного и гостиничного бизнеса. Использование системы бронирования турпродукта и гостиничного номера через систему Интернет. Преимущества бронирования турпродукта через систему Интернет. Развитие Интернет-бронирования в российской туристском бизнесе и стран СНГ. Национальные системы бронирования зарубежных стран.

6.2.3 Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Бронирование и резервирование ресторанов и гостиниц. Организация службы приема и размещения гостей.	Бронирование и резервирование ресторанов и гостиниц Классификация ресторанов и гостиниц. Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах. Информация, необходимая для бронирования гостиницы или другого средства размещения Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных. Стандарты качества обслуживания гостей. Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг. Проведение расчета с гостями, организация отъезда и проводов гостей. Координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
2.	Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования	Структура и классификация современных информационных технологий в ресторанном и гостиничном бизнесе. Глобальные формы реализации систем бронирования и резервирования.
3.	Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS)	Автоматизированные информационные системы в управлении гостиничным комплексом Назначение, состав и функциональные возможности автоматизированных информационных систем управления гостиничным комплексом Функциональная и структурная организация основных программных продуктов: Hotel-2000, Русский отель, информационные системы фирмы Рексофт
4.	Классификация современных систем резервирования	Классификация современных систем резервирования. Структурный анализ современных систем резервирования: APPOLO (United Airlines), SABRE (American Airlines), WORLDSPAN (Delta Airlines, TWA), AMADEUS (Lufthansa, Iberia, Air France, SAS)
5	Структура и классификация современных информационных технологий в ресторанном и	Основные классификационные признаки современных информационных технологий в гостиничном и ресторанном бизнесе социально-культурной сферы. Разработка льготных программ.

	гостиничном бизнесе	Функциональные характеристики глобальных автоматизированных систем бронирования и резервирования, коммуникационных средств, мультимедийных технологий, систем электронных карт и др. Современный уровень автоматизированного информационного обслуживания в ресторанном и гостиничном бизнесе.
6.	Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет	Технология бронирования туров, гостиничных мест и ресторанов. Задачи технического и технологического оснащения предприятий ресторанного и гостиничного бизнеса. Использование системы бронирования турпродукта и гостиничного номера через систему Интернет. Преимущества бронирования турпродукта через систему Интернет. Развитие Интернет-бронирования в российской туристском бизнесе и стран СНГ. Национальные системы бронирования зарубежных стран.

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	Бронирование и резервирование ресторанов и гостиниц. Организация службы приема и размещения гостей.	Опрос, интерактивные задания, ситуационные проблемные задачи. Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
2	Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования	Опрос, ситуационные, проблемные задачи Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
3.	Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS)	Опрос, творческие задания, информационный проект

		Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
4.	Классификация современных систем резервирования	Опрос, информационный проект, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
5.	Структура и классификация современных информационных технологий в ресторанном и гостиничном бизнесе	Опрос, комплексное проблемно-аналитическое задание Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи, контрольная работа
6	Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет	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. Бронирование и резервирование ресторанов и гостиниц Классификация ресторанов и гостиниц.
2. Прием, регистрация и размещение гостей.
3. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах. Информация, необходимая для бронирования гостиницы или другого средства размещения
4. Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных.
5. Стандарты качества обслуживания гостей.
6. Проведение расчета с гостями, организация отъезда и проводов гостей.
7. Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования.
8. Характеристика современных систем резервирования: APPOLO (United Airlines), SABRE (American Airlines), WORLDSPAN (Delta Airlines, TWA), AMADEUS (Lufthansa, Iberia, Air France, SAS)
9. Структура и классификация современных информационных технологий в ресторанном и гостиничном бизнесе.
10. Характеристика программных продуктов: Hotel-2000, Русский отель, информационные системы фирмы Рексофт
11. Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет
12. Развитие Интернет-бронирования в российской туристском бизнесе и стран СНГ.
13. Национальные системы бронирования зарубежных стран.

Ситуационные, проблемные задачи

1. Деловая игра «Организация службы приема и размещения».

Цель занятия: изучение особенностей организации бронирования в работе службы приема и размещения гостей гостиниц.

Бронирование - одна из важнейших функций службы приема и размещения, от которого во многом зависит финансовая успешность работы предприятия гостиничного бизнеса. В ходе выполнения практического занятия студенты должны получить практические знания в области работы систем бронирования. Следует обратить особое внимание на развитие и тенденции использования информационных технологий в бронировании.

Вопросы для обсуждения

- 1) Основные понятия бронирования.
- 2) Двойное бронирование.
- 3) Письмо-заявка и письмо-подтверждение.
- 4) Планы загрузки
- 5) Информационные технологии в бронировании.
- 6) Гарантированное бронирование.
- 7) Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

Провести предварительную подготовку к практическому занятию, которая включает следующие задания:

1. Проработать учебный материал, изложенный в лекции по теме
2. Ознакомиться с рекомендованной литературой.
3. Изучить соответствующий материал в Интернете, других средств массовой информации, специальной литературы. Основное внимание следует уделить компьютерным методам бронирования.
4. Каждому студенту подготовить пятиминутный доклад на тему и з предложенных вопросов.
5. Изучить основные понятия бронирования и требования к работе службы приема и размещения гостей гостиниц.
6. Изучить порядок оформления заявок на бронирование факсом, письмом и компьютерными средствами.
7. Изучить требования к составлению плана загрузки гостиничных номеров.
8. Быть готовыми к контрольной проверке знаний по теме семинара.

2. Деловая игра «Процедура выписки гостя».

Порядок расчета за проживание. Порядок расчета за дополнительные платные услуги. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги. Взимание платы за порчу гостиничного имущества. Решение производственных ситуаций: работа с кредитными пластиковыми картами. Расчет стоимости проживания в зависимости от даты и времени заезда и выезда гостей. Расчет стоимости проживания, согласно программ корпоративных тарифов и скидок. Решение производственных задач: конфликтные ситуации, связанные с оплатой за дополнительные услуги. Решение производственных задач: конфликтные ситуации, связанные с оплатой за дополнительные услуги. Осуществление экспресс-выписки.

3. Деловая игра «Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения»

1. Вычисление среднесуточной стоимости номера.
 2. Вычисление процента загрузки гостиницы за сутки
 3. Вычисление процента загрузки гостиницы за сутки
 4. Составление и обработка документации
 5. Решение производственных задач связанных с организацией ночного аудита.
 6. Решение производственных задач связанных с организацией перевода гостей в другие номера
4. Разработать льготную карту для местной гостиницы.

Темы информационных проектов и творческих заданий

Информационные проекты

1. Особенности организации и формирования службы бронирования в гостинице с использованием ИТ- технологий.
2. Особенности организации и формирования службы приема и размещения в гостинице с использованием ИТ- технологий
3. Особенности организации и формирования службы обслуживания номерного фонда в гостинице с использованием ИТ- технологий
4. Проблемы классификации гостиничных предприятий в России.
5. Нормативно-правовое регулирование порядка проведения классификации гостиниц и иных средств размещения
6. Тенденции развития российских гостиничных цепей
7. Тенденции развития международных гостиничных цепей
8. Классификация предприятий общественного питания
9. Роль и место (выбрать тип предприятия общественного питания) в индустрии гостеприимства: российский и зарубежный опыт
10. Европейский стандарт классификации номеров
11. Российский стандарт классификации номеров
12. Автоматизация ресторана с помощью линейки программ компании «1С-Парус»
13. Программы для автоматизации ресторана.
14. Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования
15. Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS)
16. Классификация современных систем резервирования
17. Структура и классификация современных информационных технологий в ресторанном и гостиничном бизнесе
18. Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет
19. Формирование ассортимента дополнительных услуг в гостинице в зависимости от целевого сегмента с использованием ИТ- технологий.
20. Национальные системы бронирования зарубежных стран.

Творческие задания

Подготовьте следующие вопросы и приведите практические примеры в гостиничном и ресторанном бизнесе.

1. Что такое льготные программы? Какие они бывают?
2. Что такое льготные карты? Для чего они нужны? Какие привилегии они дают?
3. Рассмотрите карты Accor Favourite Guest Card, Orbis Gold Club. Каковы их особенности?

4. Рассмотрите различные иностранные гостиничные программы: «Marriott Rewards», «Business Concierge» и «Meeting Concierge».
5. Что такое системы бронирования и резервирования?
6. История развития глобальных систем бронирования.
7. Какие глобальные системы бронирования и резервирования имеют наибольшие возможности?
8. Каковы функциональные возможности характерны для систем бронирования и резервирования?
9. Охарактеризовать наиболее значимые системы бронирования и резервирования.
10. Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования.
11. Характеристика современных систем резервирования: APPOLO (United Airlines), SABRE (American Airlines), WORLDSPAN (Delta Airlines, TWA), AMADEUS (Lufthansa, Iberia, Air France, SAS)
12. Структура и классификация современных информационных технологий в ресторанном и гостиничном бизнесе.
13. Характеристика программных продуктов: Hotel-2000, Русский отель, информационные системы фирмы Рексофт
14. Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет
15. Развитие Интернет-бронирования в российской туристском бизнесе и стран СНГ.

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. Сделайте деловую презентацию с использованием компьютерных технологий для одного из следующих информационных продуктов, используемых в гостиничном и ресторанном бизнесе систем резервирования:

- Система APPOLO (United Airlines), Система SABRE (American Airlines),
- Система WORLDSPAN (Delta Airlines, TWA),
- Система AMADEUS (Lufthansa, Iberia, Air France, SAS)

*АСУ для выполнения презентации студент выбирает самостоятельно.

Типовые тесты

1. Недостатками функциональной структуры управления гостиницей являются:
 - 1) длительность процедур принятия решений;
 - 2) исключение дублирования в выполнении управленческих функций;
 - 3) появление тенденций чрезмерной централизации;
 - 4) лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;
 - 5) относительно застывшая организационная форма.
2. Требования предъявляемые к персоналу службы приема, размещения и выписки гостей:
 - 1) прохождение профессиональной подготовки;
 - 2) знание компьютера и специализированных программ;
 - 3) не заниматься посторонними делами на рабочем месте;
 - 4) поведение и внешний вид;
 - 5) вредные привычки.

3. Бесплатные дополнительные услуги гостиничного предприятия:

- 1) услуга «будильник/побудка»;
- 2) визовая поддержка;
- 3) вызов такси;
- 4) обмен валюты;
- 5) предоставление медицинской аптечки.

4. Основная информация телефонограммы:

- 1) фамилия и имя звонящего;
- 2) причина звонка;
- 3) дата и время телефонного звонка;
- 4) сумма за разговор;
- 5) дата рождения.

5. Установите соответствие между следующими понятиями и их определениями:

Дистракторы:

- 1) глобальные системы бронирования
- 2) локальные системы бронирования
- 3) альтернативные системы бронирования

Дистракторы соответствия:

- 1) системы, включающие поставщиков туристских услуг по всему миру
- 2) системы, база данных которых ограничена определенными рамками
- 3) системы, предоставляющие возможность бронирования туристских услуг частным лицам

Соответствие: 1-1, 2-2, 3-3

6. В настоящее время различные GDS отличаются друг от друга следующим

- 1) числом владельцев представленных в системе различных видов ресурсов.
- 2) удобством формирования запросов на бронирование.
- 3) принципом построения работы
- 4) размером платы за пользование информационными услугами
- 5) наличием возможности работы через сеть Интернет.

7. При сотрудничестве с турагентствами КСБ позволяют выполнить следующие функции:

- 1) обеспечивать коммерческим бюро авиакомпании и турагентствам работу в единой системе
- 2) предлагать поставщикам туристских услуг надежную и эффективную общемировую сеть сбыта
- 3) работать по различным тарифам, в том числе, по конфиденциальным
- 4) получать доступ к обширной справочной системе оперативной информации

8. Какая информация включается в стандартное представление гостиницы в КСБ?

- 1) описание номерного фонда
- 2) наличие свободных мест
- 3) типы тарифов
- 4) структура управления
- 5) численность персонала

9. При задании информации о наличии свободных мест в КСБ вариант "Free Sale" предполагает следующее:

- 1) провайдеру предоставлено право самостоятельно возвращать турагенту подтверждение бронирования, не запрашивая гостиницу

- 2) провайдеру предоставлено право свободной продажи в пределах заранее определенного количества номеров в день
- 3) гостиница должна в течение 24 часов подтвердить или отвергнуть запрос на бронирование
- 4) гостиница переполнена

10. При задании информации о наличии свободных мест в КСБ вариант "Allocation" предполагает следующее:

- 1) провайдеру предоставлено право самостоятельно возвращать турагенту подтверждение бронирования, не запрашивая гостиницу
- 2) провайдеру предоставлено право свободной продажи в пределах заранее определенного количества номеров в день
- 3) гостиница должна в течение 24 часов подтвердить или отвергнуть запрос на бронирование
- 4) гостиница переполнена

11. При задании информации о наличии свободных мест в КСБ вариант "On Request" предполагает следующее:

- 1) провайдеру предоставлено право самостоятельно возвращать тур агенту подтверждение бронирования, не запрашивая гостиницу
- 2) провайдеру предоставлено право свободной продажи в пределах заранее определенного количества номеров в день
- 3) гостиница должна в течение 24 часов подтвердить или отвергнуть запрос на бронирование
- 4) гостиница переполнена

12. При задании информации о наличии свободных мест в КСБ вариант "Stop Sale" предполагает

- 1) провайдеру предоставлено право самостоятельно возвращать тур агенту подтверждение бронирования, не запрашивая гостиницу
- 2) провайдеру предоставлено право свободной продажи в пределах заранее определенного количества номеров в день
- 3) гостиница должна в течение 24 часов подтвердить или отвергнуть запрос на бронирование
- 4) гостиница переполнена

13. Тариф, предполагающий специальную сниженную цену, распространяющаяся на бронирования

длительного проживания. - это:

- 1) LONG STAY RATE
- 2) WEEKEND RATE
- 3) RACK RATE
- 4) LAST MINUTE RATE

14. Тариф, предполагающий официально опубликованную максимальную цену "у стойки". - это: Ответ:

- 1) LONG STAY RATE
- 2) WEEKEND RATE
- 3) RACK RATE
- 4) LAST MINUTE RATE

15. Тариф, предполагающий специальную сниженную цену, распространяющуюся на лиц

пенсионного возраста, - это:

Ответ:

- 1) LONG STAY RATE
- 2) SENIOR RATE
- 3) RACK RATE
- 4) NEGOTIATED CORPORATE RATE

16. Тариф, предполагающий специальную цену, открытую под конкретные агентства, и доступную для бронирования только этим агентствам. - это:

- 1) LONG STAY RATE
- 2) SENIOR RATE
- 3) RACK RATE
- 4) NEGOTIATED CORPORATE RATE

17. Система бронирования Amadeus создана в

- 1) 1995 г.
- 2) 1987 г.
- 3) 1985 г.
- 4) 1999 г.

18. Модуль Amadeus Air осуществляет

- 1) бронирование автомобилей в 128 странах мира (4600 различных пунктов)
- 2) предоставление широкого набора услуг путешествующим на пароме
- 3) бронирование полетов более 700 авиакомпаний
- 4) электронную связь между тур агентами и потребителями

19. Модуль Amadeus Videotext осуществляет

- 1) электронную связь между турагентами и потребителями
- 2) бронирование автомобилей в 128 странах мира (4600 различных пунктов)
- 3) предоставление широкого набора услуг путешествующим на пароме
- 4) бронирование полетов более 700 авиакомпаний

20. Модуль Amadeus Ferry осуществляет

- 1) электронную связь между турагентами и потребителями
- 2) предоставление широкого набора услуг путешествующим на пароме
- 3) бронирование автомобилей в 128 странах мира (4600 различных пунктов)
- 4) бронирование полетов более 700 авиакомпаний

21. Модуль Amadeus tickets осуществляет

- 1) предоставление широкого набора услуг путешествующим на пароме
- 2) электронную связь между- тур агентами и потребителями
- 3) бронирование автомобилей в 128 странах мира (4600 различных пунктов)
- 4) бронирование билетов на спортивные и культурные мероприятия, причем в среднем осуществляется более 300 бронирований ежедневно

22. Существует ли программа интеграции системы Amadeus с бухгалтерской программой 1С

Ответ:

- 1) да
- 2) нет

23. Система Galileo основана в

- 1) 1981 г.
- 2) 1987 г.

- 3) 1993 г.
24. Сколько гостиничных компаний связаны с сетью Galileo и позволяют турагентам бронировать гостиничные места?
- 1) более 50
 - 2) более 80
 - 3) более 100
25. Сколько существуют вариантов подключения к системе Galileo?
- 1) 1.одни
 - 2) 2.два
 - 3) 3.три
26. Стационарная версия Galileo предусматривает следующие бесплатные дополнительные Программы:
- 1) Frame Relay View Point. E-Cruis, Galileo Print. Galileo Maps
 - 2) Frame Relay View Point. E-Cruis, Galileo Print. Galileo Maps, Focalpoint Net
 - 3) Frame Relay View Point. E-Cruis, Galileo Print. Galileo Maps, Fare

Примерные темы контрольных работ

1. Развитие компьютерных сетей бронирования и резервирования
2. История возникновения и развития систем бронирования
3. Системы бронирования в до-интернетовский период
4. Системы компьютерного бронирования в гостиничной индустрии
5. Общая характеристика современных систем бронирования /Пр/
6. Система бронирования Amadeus
7. Система бронирования Galileo
8. Система бронирования Worldspan
9. Система бронирования Sabre
10. Система бронирования Abacus
11. Система бронирования KIU
12. Сети бронирования Trust, SRS, Utell, Start
13. Специфика локальных систем бронирования
14. Локальные системы регионов
15. Системы бронирования крупнейших гостиничных сетей
16. Генезис российских систем бронирования
17. Система "Сирена"
18. Сравнительный анализ распространения систем бронирования на российском рынке
19. КСБ в российских гостиничных цепях
20. Альтернативные системы онлайн-бронирования
21. Основные системы онлайн-бронирования

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 оформляются 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. 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>

2. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/72410.html>

3. Медлик С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / Медлик С., Инграм Х.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71186.html>

8.2 Дополнительная учебная литература:

1. Корнеевец, В. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебное пособие / В. С. Корнеевец, Л. В. Семенова. — Калининград : Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2008. — 172 с. — ISBN 978-5-88874-904-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/3168.html>

2. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97791.html>

3. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи

Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/75213.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 онлайнрежиме 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.