

Рабочая программа дисциплины

**Организация деятельности основных служб в гостеприимстве
(хозяйственной службы, службы питания, анимационных программ)**

<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-3
Профессиональные	-	ПК-14

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-3	Способен выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации для управления организацией	ПК 3.1. Решает профессиональные задачи с применением инструментальных средств оценки и интерпретации рисков для управления организацией ПК 3.3. Разрабатывает комплекс мероприятий по минимизации рисков для выработки управленческих решений
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-3		
	-средства оценки рисков в организации работы гостиничного и ресторанного бизнеса; - комплекс мероприятий по минимизации рисков при принятии управленческих решений и организации деятельности основных служб в гостеприимстве.	-решать задачи с применением инструментальных средств оценки и интерпретации рисков в организации работы гостиничного и ресторанного бизнеса; -разрабатывать комплекс мероприятий по минимизации рисков при принятии управленческих решений и организации деятельности основных служб в гостеприимстве.	- навыками решения профессиональных задачи с применением инструментальных средств оценки и интерпретации рисков в организации работы гостиничного и ресторанного бизнеса; -навыками разрабатывать комплекс мероприятий по минимизации рисков при принятии управленческих решений и организации деятельности основных служб в гостеприимстве.
Код компетенции	ПК-14		
	-подходы в организации эффективной деятельности основных служб в гостеприимстве и общественном питании; - методы оценки, контроля и организации эффективной деятельности служб сферы гостеприимства и общественного питания.	-эффективно организовать деятельность основных служб в гостеприимстве и общественном питании; -эффективно использовать методы оценки, контроля и организации деятельности служб сферы гостеприимства и общественного питания.	-навыками эффективной организации деятельности основных служб в гостеприимстве и общественном питании; -эффективными методами оценки, контроля и организации деятельности служб сферы гостеприимства и общественного питания.

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: Экономика, финансы и маркетинг гостиничного и ресторанного бизнеса, Управление гостиничным

предприятием и рестораном, Сервисология в ресторанном и гостиничном бизнесе, Оборудование и автоматизация гостиничного и ресторанного предприятия, Комплексное оснащение и проектирование ресторанных и гостиничных комплексов.

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:	3 /108	3 /108		
Контактная работа:				
Занятия лекционного типа	8	8		
Занятия семинарского типа	8	8		
Промежуточная аттестация: Зачет с оценкой	0,15	0,15		
Самостоятельная работа (СРС)	91,85	91,85		

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 работы	Иные занятия	

				я				
1.	Характеристика и особенности гостиничных услуг.	2			2			22
2.	Службы гостиницы и их характеристика.	2			2			22
3.	Основные взаимодействия служб гостиничного предприятия в течение пика обслуживания гостя.	2			2			20
4.	Характеристика основных этапов цикла обслуживания гостя	2			2			27,85
Итого		8			8			91,85
Промежуточная аттестация		0,15						

6.1.2 Очно-заочная форма обучения

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самостоят ельная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекци и	Иные учебные занятия	Практи ческие занятия	Сем инар ы	Лабо рато рные раб.	Ины е заня тия	
1.	Характеристика и особенности гостиничных услуг.	2			2			22
2.	Службы гостиницы и их характеристика.	2			2			22
3.	Основные взаимодействия служб гостиничного предприятия в течение пика обслуживания гостя.	2			2			20
4.	Характеристика основных этапов цикла обслуживания гостя	2			2			27,85
Итого		8			8			91,85
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						Самостоятельная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практические занятия	Семинары	Лабораторные раб.	Иные занятия	
1.	Характеристика и особенности гостиничных услуг.							
2.	Службы гостиницы и их характеристика.							
3.	Основные взаимодействия служб гостиничного предприятия в течение пика обслуживания гостя.							
4.	Характеристика основных этапов цикла обслуживания гостя							
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				
		Лекци и	Иные учебные занятия	Практ ически е заняти я	Сем инар ы	Лаб орат орные раб.	Иные занят ия	
1.	Характеристика и особенности гостиничных услуг.							
2.	Службы гостиницы и их характеристика.							
3.	Основные взаимодействия служб гостиничного предприятия в течение							

	пика обслуживания гостя.							
4.	Характеристика основных этапов цикла обслуживания гостя							
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.	Характеристика и особенности гостиничных услуг.	Характеристика и особенности гостиничных услуг. Классификация гостиничных предприятий Классификация гостиничных предприятий по видам услуг, размеру, целевым рынкам и рейтингу
2.	Службы гостиницы и их характеристика.	Функции гостиничного предприятия. Службы гостиницы, и их основные функции. Требования к обслуживающему персоналу гостиниц.
3.	Основные взаимодействия служб гостиничного предприятия в течение пика обслуживания гостя.	Цикл обслуживания гостя. Основные взаимодействия служб гостиничного предприятия в течение пика обслуживания гостя. Понятие об основных и дополнительных услугах в гостиничном предприятии: виды, способы предоставления и оплаты. Организация приема и размещения гостей. Бронирование мест. Виды бронирования в гостинице. Внутрифирменные документы в отеле. Стандарты встречи гостей в отеле. Виды расчетов с проживающими в отеле гостями.
4	Характеристика основных этапов цикла обслуживания гостя	Предоставление дополнительных услуг. Организация конференц-мероприятий в отеле. Функциональная значимость Бизнес-центров и конференц-залов в отеле. Организации экскурсионных услуг в отеле. Организации конференцмероприятий в отеле. Организация трансфера для гостей отеля. Характеристику услуги телефонной связи в отеле. Стандарты организации и работы. Служба управления номерным фондом. Служба приема этапов цикла обслуживания и размещения. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания. Организация гостя питания в гостиничном предприятии. Медицинская служба. Инженерно-техническая служба. Служба анимации.

6.2.2 Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Характеристика и особенности гостиничных услуг.	Характеристика и особенности гостиничных услуг. Классификация гостиничных предприятий Классификация гостиничных предприятий по видам услуг, размеру, целевым рынкам и рейтингу
2.	Службы гостиницы и их характеристика.	Функции гостиничного предприятия. Службы гостиницы, и их основные функции. Требования к обслуживающему персоналу гостиниц.
3.	Основные взаимодействия служб гостиничного предприятия в течение пика обслуживания гостя.	Цикл обслуживания гостя. Основные взаимодействия служб гостиничного предприятия в течение пика обслуживания гостя. Понятие об основных и дополнительных услугах в гостиничном предприятии: виды, способы предоставления и оплаты. Организация приема и размещения гостей. Бронирование мест. Виды бронирования в гостинице. Внутрифирменные документы в отеле. Стандарты встречи гостей в отеле. Виды расчетов с проживающими в отеле гостями.
4	Характеристика основных этапов цикла обслуживания гостя	Предоставление дополнительных услуг. Организация конференц-мероприятий в отеле. Функциональная значимость Бизнес-центров и конференц-залов в отеле. Организации экскурсионных услуг в отеле. Организации конференцмероприятий в отеле. Организация трансфера для гостей отеля. Характеристику услуги телефонной связи в отеле. Стандарты организации и работы. Служба управления номерным фондом. Служба приема этапов цикла обслуживания и размещения. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания. Организация гостя питания в гостиничном предприятии. Медицинская служба. Инженерно-техническая служба. Служба анимации.

6.2.3 Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Характеристика и особенности гостиничных услуг.	Характеристика и особенности гостиничных услуг. Классификация гостиничных предприятий Классификация гостиничных предприятий по видам услуг, размеру, целевым рынкам и рейтингу
2.	Службы гостиницы и их характеристика.	Функции гостиничного предприятия. Службы гостиницы, и их основные функции. Требования к обслуживающему персоналу гостиниц.
3.	Основные взаимодействия служб	Цикл обслуживания гостя. Основные взаимодействия служб гостиничного предприятия в

	гостиничного предприятия в течение пика обслуживания гостя.	течение пика обслуживания гостя. Понятие об основных и дополнительных услугах в гостиничном предприятии: виды, способы предоставления и оплаты. Организация приема и размещения гостей. Бронирование мест. Виды бронирования в гостинице. Внутрифирменные документы в отеле. Стандарты встречи гостей в отеле. Виды расчетов с проживающими в отеле гостями.
4	Характеристика основных этапов цикла обслуживания гостя	Предоставление дополнительных услуг. Организация конференц-мероприятий в отеле. Функциональная значимость Бизнес-центров и конференц-залов в отеле. Организации экскурсионных услуг в отеле. Организации конференцмероприятий в отеле. Организация трансфера для гостей отеля. Характеристику услуги телефонной связи в отеле. Стандарты организации и работы. Служба управления номерным фондом. Служба приема этапов цикла обслуживания и размещения. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания. Организация гостя питания в гостиничном предприятии. Медицинская служба. Инженерно-техническая служба. Служба анимации.

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.	Характеристика и особенности гостиничных услуг.	Опрос, интерактивные задания Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
	Службы гостиницы и их характеристика.	Опрос, ситуационные,

2.		проблемные задачи Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
3.	Основные взаимодействия служб гостиничного предприятия в течение пика обслуживания гостя.	Опрос, творческие задания, информационный проект Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
4.	Характеристика основных этапов цикла обслуживания гостя	Опрос, информационный проект, творческие задания, 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. Характеристика и особенности гостиничных услуг. Классификация гостиничных предприятий
2. Классификация гостиничных предприятий по видам услуг, размеру, целевым рынкам и рейтингу
3. Функции гостиничного предприятия.
4. Службы гостиницы, и их основные функции.
5. Требования к обслуживающему персоналу гостиниц.
6. Цикл обслуживания гостя.
7. Бронирование мест. Виды бронирования в гостинице.
8. Стандарты встречи гостей в отеле.
9. Виды расчетов с проживающими в отеле гостями.
10. Предоставление дополнительных услуг.
11. Организация конференц-мероприятий в отеле.
12. Функциональная значимость
13. Бизнес-центров и конференц-залов в отеле.
14. Организации экскурсионных услуг в отеле.
15. Организации конференцмероприятий в отеле.
16. Организация трансфера для гостей отеля.
17. Характеристику услуги телефонной связи в отеле.
18. Стандарты организации и работы.
19. Служба управления номерным фондом.
20. Служба приема этапов цикла обслуживания и размещения.
21. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания.
22. Организация гостя питания в гостиничном предприятии.
23. Медицинская служба. Инженерно-техническая служба.

24. Служба анимации.

Типовые тесты

1. Процесс стратегического управления включает:
 - а) установление миссии, формирующей сферу деятельности предприятия ИГиТ;
 - б) определение целей — желаемых результатов;
 - в) разработку стратегий, т.е. планирование действий, направленных на достижение поставленных целей;
 - г) осуществление PR-кампании;
 - д) реализацию стратегий;
 - е) оценку осуществления стратегии и внесение коррективов.
2. Разрабатываются ли стратегии на следующих организационных уровнях предприятия:
 - а) макроэкономическом уровне;
 - б) корпоративном (уровень корпорации);
 - в) деловом (уровень предприятия);
 - г) функциональном (уровень подразделения предприятия);
 - д) операционном (уровень менеджера низшего звена).
3. Структурная теория Клейнуорта—Бенсона определяет развитие спроса на гостиничные услуги:
 - а) структурой экономики страны;
 - б) эффективностью рекламной деятельности;
 - в) ростом ВВП.
4. Включает ли развитие мировой гостиничной отрасли реализацию следующих стратегий:
 - а) глобализации гостиничного бизнеса;
 - б) развития гостиничного продукта;
 - в) маркетинговых исследований;
 - г) дифференциации гостиничного продукта;
 - д) лидерства по издержкам;
 - е) развития новых технологий;
 - ж) франчайзинга торговых марок;
 - з) вертикальной интеграция предприятий в индустрии гостеприимства.
5. Проявляется ли процесс глобализации в ИГиТ через реализацию стратегий:
 - а) концентрации на одном виде деятельности (только отели);
 - б) интеграции с другими видами бизнеса (рестораны, туризм, игровой бизнес и т.д.);
 - в) мотивации (стимулирование работников предприятия);
 - г) диверсификации (разработка особенностей продукта).
6. Являются ли наиболее распространенными направлениями дифференциации в гостиничном бизнесе следующие:
 - а) по местоположению отеля;
 - б) по исторической ценности здания отеля;
 - в) по состоянию материально-технической базы отеля;
 - г) по классу обслуживания и спектру услуг;
 - д) по персоналу;

- е) по качеству питания;
- ж) по программе поощрения постоянных гостей;
- з) по торговой марке или имиджу;
- и) по наличию предприятий сувенирной торговли.

7. Включают ли базовые технологии в гостиничном бизнесе:

- а) квалификационные стандарты;
- б) методы уборки номеров;
- в) рецептуры приготовления различных блюд в ресторанах;
- г) стандарты сервировки блюд;
- д) манеры обращения с гостями;
- е) стандарты телефонного этикета;
- ж) способы продвижения услуг на рынок.

8. Позволяют ли ключевые технологии в гостиничном бизнесе:

- а) обеспечивать достижение отелем конкурентного преимущества;
- б) снижать себестоимость продукта;
- в) сокращать продолжительность пребывания клиентов в гостинице;
- г) максимизировать доход от продаж;
- д) достигать и поддерживать высокие стандарты обслуживания;
- е) занимать значимую нишу, точно позиционируя себя в этих разновидностях услуг на рынке.

9. «Умный гостиничный номер» как ведущая технология гостиничного бизнеса, позволяет:

- а) соединить номер со службой приема гостиницы;
- б) управлять регистрацией гостей;
- в) получать скидки с цен обслуживания;
- г) управлять мини-баром;
- д) обеспечивать телефонной связью, доступом в Интернет, получением справочной информации и дополнительными сервисами

Ответы: 1 — а, б, в, д, е; 2 — б, в, г, д; 3 — а; 4 — а, б, г, д, е, ж, з; 5 — а, б, г; 6 — а, б, в, г, д, е, ж, з; 7 — а, б, в, г, д, е, ж; 8 — а, б, г, д, е; 9 — а, б, г, д.

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. 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. 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>

3. 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>

8.2 Дополнительная учебная литература:

1. 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>

2. Современное состояние ресторанного бизнеса : учебное пособие / Н. С. Родионова, В. М. Сидельников, Е. С. Попов, А. В. Богомолов. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. — 228 с. — ISBN 978-5-00032-365-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86289.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.

