

Рабочая программа дисциплины

Гостиничный и ресторанный бизнес в современной России

<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-14
Профессиональные	-	ПК-9

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-14	Способен обеспечивать оценку и контроль эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений	ПК 14.2. Разрабатывает предложения по использованию методов оценки и контроля эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК 14.3. Определяет особенности развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-9	Способен организовать управление различными видами деятельности предприятия (организации), включая организацию внедрения технологических и продуктовых инноваций или программу организационных изменений.	ПК 9.2. Разрабатывает методы внедрения технологических и продуктовых инноваций в управлении организацией ПК 9.3. Выявляет организационные изменения в различных видах деятельности предприятия для реализации инновационных проектов

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-14		

	-подходы в организации эффективной деятельности основных служб в гостеприимстве и общественном питании с учетом современного развития сервиса в России; - методы оценки, контроля и организации деятельности сферы гостеприимства и общественного питания.	-эффективно организовать деятельность основных служб в гостеприимстве и общественном питании с учетом современного развития сервиса в России; -эффективно использовать методы оценки, контроля и организации деятельности сферы гостеприимства и общественного питания.	-навыками эффективной организации деятельности основных служб в гостеприимстве и общественном питании с учетом современного развития сервиса в России; -эффективными методами оценки, контроля и организации деятельности сферы гостеприимства и общественного питания.
Код компетенции	ПК-9		
	- методы внедрения технологических и продуктовых инноваций в управлении организацией с учетом истории развития сервиса и традиций; -организационные изменения в различных видах деятельности предприятия для реализации инновационных проектов с учетом современного развития сервиса в России	использовать методы технологических и продуктовых инноваций в управлении организацией с учетом истории развития сервиса и традиций; -управлять организационными изменения в различных видах деятельности предприятия для реализации инновационных проектов с учетом современного развития сервиса в России	методами внедрения технологических и продуктовых инноваций в управлении организацией с учетом истории развития сервиса и традиций; -навыками управления организационными изменениями в различных видах деятельности предприятия для реализации инновационных проектов с учетом современного развития сервиса в России

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

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

Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как: Управление гостиничным предприятием и рестораном, Сервисология в ресторанном и гостиничном бизнесе, Административно-правовое обеспечение в гостиничном и ресторанном бизнесе.

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: организационно-управленческий.

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>Формы 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	14	16		
Занятия семинарского типа	14	16		
Промежуточная аттестация: Зачет	0,1	0,1		
Самостоятельная работа (СРС)	79,9	75,9		

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	
1.	Современное состояние и развитие гостиничного бизнеса в России	1			1			10
2.	Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология	1			1			10
3.	Государственное регулирование гостиничного дела.	2			2			10
4.	Работа персонала гостиничного							10

	предприятия с клиентами	2			2			
5.	Ресторанный бизнес в России	2			2			10
6.	Услуги, предоставляемые рестораном. Формы и методы обслуживания	2			2			10
7.	Выбор технологических и дизайнерских решений предприятий ресторанного сервиса	2			2			10
8.	Обеспечение качества в гостиничном и ресторанном бизнесе.	2			2			9,9
	Итого	14			14			79,9
Промежуточная аттестация			0,1					

6.1.2 Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самостоятельная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практические занятия	Семинары	Лабораторные работы	Иные занятия	
1.	Современное состояние и развитие гостиничного бизнеса в России	2			2			10
2.	Гостиничные предприятия: понятие,	2			2			10

	классификация и типология							
3.	Государственное регулирование гостиничного дела.	2			2			10
4.	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	2			2			10
5.	Ресторанный бизнес в России	2			2			10
6.	Услуги, предоставляемые рестораном. Формы и методы обслуживания	2			2			10
7.	Выбор технологических и дизайнерских решений предприятий ресторанного сервиса	2			2			10
8.	Обеспечение качества в гостиничном и ресторанном бизнесе.	2			2			5,9
	Итого	16			16			75,9
Промежуточная аттестация			0,1					

6.1.3 Очно-заочная форма обучения с применением ДОТ

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самост оательн ая работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практи ческие занятия	Семи нары	Лабор аторн ые раб.	Иные занятия	
1.	Современное состояние и развитие гостиничного бизнеса в России							
2.	Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология							

3.	Государственное регулирование гостиничного дела.							
4.	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами							
5.	Ресторанный бизнес в России							
6.	Услуги, предоставляемые рестораном. Формы и методы обслуживания							
7.	Выбор технологических и дизайнерских решений предприятий ресторанного сервиса							
8.	Обеспечение качества в гостиничном и ресторанном бизнесе.							
	Промежуточная аттестация							
	Итого							

6.1.4. Заочная форма обучения с применением ДОТ

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самост оательн ая работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практи ческие занятия	Семи нары	Лабор аторн ые раб.	Иные занятия	
1.	Современное состояние и развитие гостиничного бизнеса в России							
2.	Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология							
3.	Государственное регулирование							

	гостиничного дела.							
4.	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами							
5.	Ресторанный бизнес в России							
6.	Услуги, предоставляемые рестораном. Формы и методы обслуживания							
7.	Выбор технологических и дизайнерских решений предприятий ресторанного сервиса							
8.	Обеспечение качества в гостиничном и ресторанном бизнесе.							
	Промежуточная аттестация							
	Итого							

6.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1 Содержание лекционных занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного занятия
№ п/п	Современное состояние и развитие гостиничного бизнеса в России	Развитие гостиничного бизнеса в России. Новый формат гостиниц. Востребованные виды гостиниц. Современный гостиничный бизнес в России. Актуальность инвестиций в гостиничный бизнес.
1.	Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология	Гостиница в структуре средств размещения. Средства размещения. Структура средств размещения. Понятие, сущность гостиницы. Типология гостиничных предприятий. Система классификации гостиничных предприятий. Международные системы классификации гостиничных предприятий.

2.	Государственное регулирование гостиничного дела	Структура системы законодательно-нормативного регулирования гостиничного бизнеса. Международные нормативно-правовые акты гостиничного сервиса. Основным документами, регламентирующими гостиничный бизнес на территории РФ. Изменения законодательства.
3.	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Особенности контакта персонала отеля с клиентами. Конфликтные ситуации и их разрешение
4.	Ресторанный бизнес в России	Современное состояние и основные направления и развития ресторанного бизнеса. Состояние инфраструктуры ресторанного бизнеса. Современный подход к созданию предприятия в сфере ресторанного бизнеса. Тенденции развития ресторанного бизнеса.
5.	Услуги, предоставляемые рестораном. Формы и методы обслуживания	Формы, методы и особенности обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания. Классификация услуг предприятий общественного питания. Свойства услуг предприятий общественного питания.
6.	Выбор технологических и дизайнерских решений предприятий ресторанного сервиса	Создание концептуальных предприятий общественного питания. Расширение сети виртуальных ресторанов, обеспечивающих прием заказа по сети. Интернет и доставку его потребителю. Приготовление блюд в присутствии посетителей. Организация обслуживания по системе кейтеринг.
7.	Обеспечение качества в гостиничном и ресторанном бизнесе.	Понятие качества услуг в гостиничном бизнесе. Стандарты и их значение в управлении качеством услуг. Создание и внедрение систем качества. Внедрение стандартов технического качества обслуживания. Уровень и качество обслуживания потребителей как фактор конкурентоспособности предприятия общественного питания. Санитарные нормы для общепита. Санитарные требования к личной гигиене персонала. Контроль качества блюд в ресторане. Виды контроля качества продукции. Контроль хранения продуктов питания.

6.2.2. Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Современное состояние и развитие гостиничного бизнеса в России	Развитие гостиничного бизнеса в России.
2.	Гостиничные предприятия: понятие,	Проблемы создания единой классификации гостиничных предприятий в России.

	классификация и типология	
3.	Государственное регулирование гостиничного дела.	Российские нормативно-правовые акты деятельности по оказанию гостиничных услуг.
4.	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	Тенденции развития ресторанного бизнеса.
5.	Ресторанный бизнес в России	Классификация типов предприятий общественного питания.
6.	Услуги, предоставляемые рестораном. Формы и методы обслуживания	Развитие ресторанного дела в России.
7.	Выбор технологических и дизайнерских решений предприятий ресторанного сервиса	Основные направления развития современных технологий и дизайнерских решений в ресторанном бизнесе.
8.	Обеспечение качества в гостиничном и ресторанном бизнесе.	Организация контроля качества в ресторане и гостинице.

6.2.3. Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Современное состояние и развитие гостиничного бизнеса в России	Развитие гостиничного бизнеса в России. Новый формат гостиниц. Востребованные виды гостиниц. Современный гостиничный бизнес в России. Актуальность инвестиций в гостиничный бизнес. Развитие гостиничного бизнеса в России.
2.	Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология	Гостиница в структуре средств размещения. Средства размещения. Структура средств размещения. Понятие, сущность гостиницы. Типология гостиничных предприятий. Система классификации гостиничных предприятий. Международные системы классификации гостиничных предприятий. Проблемы создания единой классификации гостиничных предприятий в России.
3.	Государственное регулирование гостиничного дела.	Структура системы законодательно-нормативного регулирования гостиничного бизнеса. Международные нормативно-правовые акты гостиничного сервиса

		Основным документами, регламентирующими гостиничный бизнес на территории РФ. Изменения законодательства. Российские нормативно-правовые акты деятельности по оказанию гостиничных услуг.
4.	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Особенности контакта персонала отеля с клиентами. Конфликтные ситуации и их разрешение. Тенденции развития ресторанного бизнеса.
5.	Ресторанный бизнес в России	Современное состояние и основные направления и развития ресторанного бизнеса. Состояние инфраструктуры ресторанного бизнеса. Современный подход к созданию предприятия в сфере ресторанного бизнеса. Тенденции развития ресторанного бизнеса. Классификация типов предприятий общественного питания.
6.	Услуги, предоставляемые рестораном. Формы и методы обслуживания	Формы, методы и особенности обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания Классификация услуг предприятий общественного питания. Свойства услуг предприятий общественного питания. Развитие ресторанного дела в России.
7.	Выбор технологических и дизайнерских решений предприятий ресторанного сервиса	Создание концептуальных предприятий общественного питания. Расширение сети виртуальных ресторанов, обеспечивающих прием заказа по сети. Интернет и доставку его потребителю. Приготовление блюд в присутствии посетителей. Организация обслуживания по системе кейтеринг. Основные направления развития современных технологий и дизайнерских решений в ресторанном бизнесе.
8.	Обеспечение качества в гостиничном и ресторанном бизнесе.	Понятие качества услуг в гостиничном бизнесе. Стандарты и их значение в управления качеством услуг Создание и внедрение систем качества. Внедрение стандартов технического качества обслуживания. Уровень и качество обслуживания потребителей как фактор конкурентоспособности предприятия общественного питания. Санитарные нормы для общепита. Санитарные требования к личной гигиене персонала. Контроль качества блюд в ресторане. Виды контроля качества продукции. Контроль хранения продуктов питания. Организация контроля качества в ресторане и гостинице.

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.	Современное состояние и развитие гостиничного бизнеса в России	Вопросы к семинарам, проблемно-аналитические задания, исследовательские, информационные, творческие проекты, задания к интерактивным занятиям, тесты, вопросы к письменному опросу Реализация программы с применением ДОТ
2.	Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология	Вопросы к семинарам, проблемно-аналитические задания, исследовательские, информационные, творческие проекты, задания к интерактивным занятиям, тесты, вопросы к письменному опросу Реализация программы с применением ДОТ
3.	Государственное регулирование гостиничного дела.	Вопросы к семинарам, проблемно-аналитические задания, исследовательские, информационные, творческие проекты, задания к интерактивным занятиям, тесты, вопросы к письменному опросу Реализация программы с применением ДОТ
4.	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	Вопросы к семинарам, проблемно-аналитические задания, исследовательские, информационные, творческие проекты, задания к

		интерактивным занятиям, тесты, вопросы к письменному опросу Реализация программы с применением ДОТ
5.	Ресторанный бизнес в России	Вопросы к семинарам, проблемно-аналитические задания, исследовательские, информационные, творческие проекты, задания к интерактивным занятиям, тесты, вопросы к письменному опросу Реализация программы с применением ДОТ
6.	Услуги, предоставляемые рестораном. Формы и методы обслуживания	Вопросы к семинарам, проблемно-аналитические задания, исследовательские, информационные, творческие проекты, задания к интерактивным занятиям, тесты, вопросы к письменному опросу Реализация программы с применением ДОТ
7.	Выбор технологических и дизайнерских решений предприятий ресторанного сервиса	Вопросы к семинарам, проблемно-аналитические задания, исследовательские, информационные, творческие проекты, задания к интерактивным занятиям, тесты, вопросы к письменному опросу Реализация программы с применением ДОТ
8.	Подходы к качеству услуг гостиницы	Вопросы к семинарам, проблемно-аналитические задания, исследовательские, задания к интерактивным занятиям, тесты, вопросы к письменному опросу Реализация программы с применением ДОТ

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

Типовые вопросы для устного ответа

1. Охарактеризуйте положительные и отрицательные стороны трудового процесса гостиницы и ресторана.
2. Какие критерии определяют эффективную работу группы как одной команды.
3. Назовите факторы, влияющие на размеры расходов гостиниц и ресторанов.
4. Составьте примерный план занятости сотрудников гостиницы или ресторана.
5. Какие нормы определяют культуру управленческого труда.

6. Назовите и поясните требования, предъявляемые к рациональной организации рабочего места менеджера гостиницы.
7. Чем обусловлена необходимость управленческого контроля.
8. Каковы суть, условия и преимущества делегирования полномочий.
9. Опишите и прокомментируйте процесс управленческого труда в ресторане.
10. Охарактеризуйте составные элементы культуры управленческого труда в отеле.
11. Поясните роль внешней и внутренней среды в процессе управления отелем.
12. На какие стороны работы гостиниц и ресторанов менеджер должен обращать особое внимание в процессе управления отелем.
13. Проведите классификацию отелей по следующим критериям: клиенты, гостиничное предприятие, местоположение.
14. Охарактеризуйте основные организационно-правовые формы управления гостиницей.
15. Назовите и охарактеризуйте оценочные критерии, определяющие качество организационной структуры управления рестораном.
16. Назовите основные этапы стратегического планирования в отеле.
17. Расскажите о мотивации как функции управления гостиницей. Представьте базовую модель мотивации.
18. По каким экономическим показателям оценивается эффективность работы гостиницы и ресторана.
19. Как вы понимаете методы управления? В чем их отличие от стилей управления.
20. В чем суть социально-психологических методов управления.

Типовые проблемно-аналитические задания

Задание 1: описать наиболее характерные типы предприятий питания для страны, проанализировать предпосылки их возникновения и показать роль в развитии современной системы питания вне дома.

Задание 2: изобретения в области техники и технологии в XVIII–XIX вв., можно дать на отдельных примерах. Изобретения и открытия XXI вв. и их влияние на формирование современных предприятий питания.

Задание 3: подготовить список конференций и выставок, проведенных в России на тему «Гостиничное дело и ресторанный бизнес». Здесь могут быть представлены конференции, промышленные форумы, выставки, семинары, конгрессы и другие мероприятия на тему «Гостиничное дело и ресторанный бизнес. Отметить их необходимость, пользу.

Задание 4: Рассмотрим наиболее актуальные для России форматы отелей (Таблица 1)

Таблица 1

Типы гостиниц и отелей в России	
Тип	Характеристика
1. Курортные отели	Это заведения, расположенные в курортных регионах страны. Гости, которые сюда приезжают, хотят отдохнуть, а не решать деловые вопросы. Поэтому особое внимание стоит уделить дополнительным развлекательным услугам – на территории можно открыть ресторан, бассейн, спортивный зал, сауну, теннисный корт. В России встречаются даже комплексы со своими аквапарками. Свой бизнес, гостиница на курорте, потребует солидных капиталовложений.
2. Мини-отели	Мини-отели. Это стандартный формат отеля, где обычно кроме номеров, стойки регистрации и кафе ничего другого не

	предусмотрено. Вместимость мини-отелей – до 50 номеров. Часто в стоимость включены завтраки.)
3. Хостелы	Бюджетные отели, которые работают в формате общежития – в одной комнате могут размещаться от 5 до 20 человек, а пищу посетители готовят сами на общей кухне. В хостелах обязательно должны быть санузлы (общие), по желанию – комнаты отдыха. Хостелы приобретают все большую популярность, ведь это самый бюджетный вариант для туриста. Такой формат гостиницы предполагает для владельца быстрый запуск и относительно небольшие капиталовложения.
4. Мотели	Мотели. Бюджетные придорожные отели, рассчитанные в основном на водителей, которые остановились в городе проездом. Отличаются непритязательной меблировкой. Для того чтобы открыть такой отель с нуля в России, не требуется больших инвестиций.
5. Гестхаусы (гостевые домики).	Небольшие уютные гостиницы семейного типа. Обычно их открывают семейные пары, они же часто выполняют функции горничных и занимаются приготовлением пищи.
6. Бизнес-отели.	Заведения ориентированы на представителей бизнес-класса, приехавших решать свои деловые вопросы, вести переговоры и прочее. В бизнес-отелях есть отдельные конференц-залы с необходимой оргтехниккой, а номера оборудованы по последнему слову моды.
7. Санатории, лечебницы, пансионаты.	В подобных заведениях, помимо проживания и питания, предлагают лечебные и оздоровительные процедуры. Стоит отметить, что заведения санаторного типа требуют значительных вложений – на медицинскую лицензию, подбор врачебного персонала, покупку дорогостоящего лечебного оборудования.

Контрольные вопросы:

1. Почему гостевые домики, мотели и хостелы потребуют относительно небольших сумм и окупятся быстрее, а вот крупные отели станут серьезным испытанием для бюджета.
2. Как важно учитывать специфику региона? Почему бизнес-отели и крупные отели лучше всего строить в городах с населением от миллиона жителей?

Задание 5:

1. Составьте схему приема гостей в 5 * гостинице.
2. Изучить порядок бронирования мест
3. Заполните заявку на бронирование мест, журнал регистрации на бронирование «П», журнал регистрации на бронирование «И»,
4. Оформите анкету и карту гостя на граждан РФ
5. Оформите журнал о регистрации иностранных граждан и уведомление о прибытии иностранного гражданина.
6. Оформите счет за проживание в гостинице, квитанцию на возврат денежных средств.

Контрольные вопросы:

1. Каков режим работы гостиницы?

2. Какую работу выполняют ночные аудиторы?
3. Охарактеризуйте службу приема и размещения, назовите её основные задачи
4. Перечислите технологические документы службы приема и размещения
5. Назовите должностные обязанности администратора гостиницы.

Задание 6

1 Составьте схему:

- а) последовательности уборочных операций в номерах;
- б) комплектования тележки горничной.

2 Оформите:

- а) акт о порче имущества гостиницы;
- б) отчет горничной о занятости номеров;
- в) график учета рабочего времени

Контрольные вопросы:

- 1 Назовите основные задачи службы номерного фонда
2. Каков порядок хранения в гостинице забытых вещей?
3. Какую медицинскую помощь оказывают в гостинице?
4. Какую ответственность несет гостиница за хранение личных вещей проживающих?
5. Какие уборочные работы проводят в гостинице?

Задание 7. Составить информационную папку для гостей, которая должна содержать следующие предметы:

1 Красочный буклет гостиницы. Как правило, он начинается с краткого экскурса в историю возникновения и развития гостиницы. Иногда в буклетах указывают имена очень важных персон, которые были гостями гостиницы. Это считается очень престижным и служит хорошей рекламой отелю. В буклете очень важно подчеркнуть конкурентные преимущества предприятия (историческая ценность здания, месторасположения, материально-техническая база, высокий класс обслуживания и др.). Буклет должен содержать информацию о вместимости гостиницы с описанием номеров всех категорий, о возможностях гостиницы для отдыха и работы; должны быть указаны координаты. Буклет должен содержать иллюстрации помещений гостиницы.

2 Информация об услугах, предоставляемых отелем, с указанием месторасположения соответствующих служб, режимом их работы, контактных телефонов.

3 Информация по услугам телефонной связи с полным перечнем расценок на телефонные переговоры, а также кодов стран и городов (Telephone Communications; Telephone Codes List and Tariffs Telephone Communication).

4 Информацию о работе телевидения (TV Information List).

5 Меню отдела обслуживания питанием на этажах (Room Service Menu; Room Service Beverage List), с указанием расценок на питание и телефона для осуществления заказа.

6 Перечень продуктов и напитков мини-бара (Mini-bar Menu; Mini-bar Consumption; Mini-bar Price List), с указанием расценок, количества продукции, а также порядка пользования мини-баром.

7 Бланк карты-заказа завтрака в номер (Room-service breakfast).

8 Карточку-отзыв гостей о качестве обслуживания (Guest Satisfaction Survey).

9 Информацию о мерах пожарной безопасности (Fire Security Regulations).

10 Памятку о порядке проживания в гостинице «X» (Memorandum for the Guests of the «X» Hotel).

11 Табличку-вывеску на дверь (разрешение/запрет уборки в номере) (Please make up my room/Do Not Disturb). Аналогичная табличка может висеть также на ручке двери с

внутренней стороны номера.

12. Карту города (City Map).

13 Маленький календарь с видом гостиницы (Calendar), открытки (Post cards).

14 Писчую бумагу (Notepaper) или блокноты для записей (Notebook), конверты (Envelopes).

Данные предметы должны также иметь логотип гостиницы. В дополнение к папке прилагается фирменный карандаш или ручка (Desk or Ball pen). Содержимое папки должно быть аккуратно разложено в том порядке, который заведен в отеле. Бланки, листы, формуляры должны быть хорошего качества. Они не должны быть мятыми, с пятнами или надорванными. Желательно поместить их в файлы или заламинировать для того, чтобы они выглядели опрятными и дольше пр.

Темы исследовательских, информационных, творческих проектов

Примерные темы творческих проектов:

1. Перспективы развития ресторанного бизнеса в России.
2. Ресторанный и гостиничный бизнес: спрос рождает предложение.

Примерные темы информационных проектов:

1. Совершенствование технологии обслуживания посетителей ресторана.
2. Внедрение автоматизированной системы управления в ресторане.
3. Формирование сайта ресторана.

Примерные темы исследовательских проектов:

1. Маркетинговые исследования в процессе бизнес-планирования ресторанного предприятия.
2. Анализ влияния международного гостиничного и ресторанного бизнеса на экономику России.

Типовые задания к интерактивным занятиям

Ролевая игра

Тема: «Формы обслуживания потребителей».

Учебную группу делят на две команды.

Каждый из участников игры получает для ознакомления определённый сценарий.

Участникам группы предлагается поучаствовать в конфликтной ситуации, случившейся в одном предприятии общественного питания.

Двое исполнителей должны встать так, чтобы все могли их видеть и слышать, после чего начать игру.

После проигрывания ситуации обсуждаются впечатления, мнения, переживания, возникшие у участников сцены, а затем наблюдения остальных членов группы. Если позволит время и найдутся желающие, упражнение можно повторить, но с другими участниками.

1-я РОЛЬ

Сегодня, обедая в весьма дорогом ресторане, вы обнаружили в супе нечто, похожее на часть насекомого. Вы пожаловались официанту, но тот уверял, что это не насекомое, а специи. Вы не согласились и пожелали переговорить с управляющим. И вот управляющий подходит к вашему столику.

2- РОЛЬ

Вы - управляющий очень хорошим рестораном. Цены могут показаться высокими, но качество обслуживания в высшей степени оправдывает их. У вашего ресторана хорошая

репутация. Сегодня в ваш ресторан пришел пообедать солидный человек (проверяющий), и один из новых официантов подал ему суп. Возникли какие-то претензии, и официант передал вам, что потребитель желает с вами переговорить. Итак, вы направляетесь к его столу.

Анализ:

1. Жаловался ли А? Отменил ли он заказ? Отказался ли заплатить за суп?
2. Вник ли Б в суть проблемы? Преодолил ли непонимание сторонами друг друга? Выразил ли искреннее сожаление? Принес ли вежливые извинения?
3. Удалось ли сторонам дать объяснения, воспринять их и разрешить проблему к обоюдному удовлетворению?
4. Мог ли А изложить свою жалобу ясно и внятно? Ролевая игра может быть использована для демонстрации культурной специфики в человеческом поведении:

Например: одинаково ли выражают мужчины и женщины одну и ту же жалобу

Заключение:

Никто не в силах указать «наилучший способ» решения проблем, которыми сопровождается общение с потребителями, однако обсуждение данной ролевой игры может помочь участникам увидеть широкие возможности для этого.

Типовые тесты

Тест 1:

1. Какие документы и разрешения нужны чтобы открыть гостиничный бизнес с нуля:

- а) свидетельство о регистрации ООО или ИП;
- б) свидетельство о постановке на учет в налоговую службу;
- в) техническая документация на объект; документ о регистрации кассового аппарата в ФНС; заключение Роспотребнадзора; согласование наружной вывески;
- г) договоры на охрану, дезинсекцию, вывоз бытовых отходов, обслуживание систем вентиляции, техническое обслуживание, доставку продуктов и пр.;
- д) санитарные книжки на каждого сотрудника;
- е) все ответы верны.

2. Персонал отеля состоит из:

- а) управляющего,
- б) администратора,
- в) горничных и охранника;
- г) нет верного ответа.

3. Интенсивное развитие и глобализация ресторанного бизнеса обусловлено следующими группами факторов:

- а) тенденциями в мировой экономической конъюнктуре;
- б) мотивы и причины, определяющие поведение потребителя;
- в) оба ответа верны.

4. Начало и окончание финансового года в управленческом учете в ресторанном бизнесе по практическому опыту рекомендуется начинать:

- а) с любого квартала года;
- б) с января;
- в) 1 сентября.

5. Атмосферу ресторан формируют

- а) дизайн
- б) музыка
- в) меню;
- г) дополнительные услуги.

6. Сложность оценки ресторанный продукта обусловлена:

- а) многообразием представленных услуг клиенту;
- б) широким ассортиментом блюд;
- в) участие в процессе оценки продукта клиента.

7. Стандарты качества работы ресторана, установленные в маркетинговом плане как конечная цель, контролируются строгим критикам:

- а) трудовым коллективом ресторана;
- б) владельцем ресторана;
- в) клиентом ресторана.

8. При представлении ресторанами услуги «бизнес-ланча» электронный опрос потребителей данной услуги выявил основные мотивы выбора для большинства потребителей:

- а) вкус еды и качество обслуживания;
- б) удаленность ресторана;
- в) стоимость бизнес-ланча;
- г) возможность выбора ланча.

9. Каждый перспективный сотрудник в ресторанном бизнесе с определенной периодичностью должен в той или иной форме проходить обучение, повышать квалификацию. Выберите правильный ответ:

- а) раз в 5 лет;
- б) 1 раз в 2 года;
- в) не менее 2 раз в год.

10. В результате расцвета сетевого формата в посткризисный период конца XX в. В РФ появился доморощенный брендинг и бренд-менеджмент и сегодня в отрасли гостеприимства и развлечений насчитывается сетевых брендов:

- а) около 50;
- б) около 80;
- в) свыше 100.

Ответы: 1- е, 2- а,б,в, 3- а,б,в. 4-в, 5-а,б,в,г,д, 6-в, 7-в, 8-а, 9-в, 10-б.

Тест 2:

1. В России рестораны подразделяют на следующие категории:

- а) 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды
- б) «люкс»; «высший»; «первый»; «второй»
- в) «люкс»; «высший»; «первый»;
- д) 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды; 4-звезды; 5-звезд

2. В России рестораны классифицируют по следующим признакам:

- а) месторасположению,
- б) архитектурно-планировочному решению и уровню обслуживания;
- в) по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг;
- г) по материально – технической базе и квалификационному составу персонала

3. Автоматизированная система управления рестораном обеспечивает автоматизацию:

- а) стратегического и тактического уровней управления рестораном;
- б) всех функций управления рестораном
- в) процесса обслуживания гостей
- г) стратегического уровня управления рестораном
- д) тактического уровня управления рестораном

4. Под интерьером ресторана понимают:

- а) сочетание внешнего обустройства помещения и среды восприятия и действий
- б) определенную среду восприятия и действий, оказывающую эмоциональное воздействие на посетителей
- в) внутреннее обустройство помещения
- г) сочетание внутреннего обустройства помещения и среды восприятия и действий
- д) размещение мебели в номерах отеля

5. Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления. Высокий уровень обслуживания обеспечивается квалифицированными поварами, официантами, метрдотелями и сочетается с организацией отдыха и развлечений. – это:

- а) кафе;
- б) бар;
- в) ресторан.

6. «Reception» в гостинице это:

- а) служба бронирования;
- б) служба приёма и размещения
- в) коммерческая служба

7. При какой форме управления гостиницей, выплачивается «роялти»?

- а) аренда;
- б) управление по контракту;
- в) управление по договору франчайзинга.

8. В структуре курортных гостиниц в обязательном порядке должны быть предусмотрены помещения, для:

- а) оказания услуг лечебно-профилактического характера;
- б) занятий гольфом;
- в) ночных дискотек

9. Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем:

- а) стандартизации;
- б) сертификации;
- в) глобализации;

г) классификации..

10. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право на:

- а) часть доходов других членов цепи;
- б) определенную ссуду для развития бизнеса;
- в) использование товарной марки и стандартов обслуживания.

11. Какая система классификации гостиниц принята в РФ?

- а) Звёздная
- б) корон
- в) Ключей.

Типовые вопросы к письменным опросам

- 1. Характер гостиничной управленческой деятельности.
- 2. Создание организационной структуры управления гостиницей.
- 3. Формальные и неформальные элементы управления гостиницей.
- 4. Функция контроля в гостиницах и ресторанах.
- 5. Обучение персонала в гостинице.
- 6. Составные элементы качества услуг в ресторане.
- 7. Особенности поведения клиентов гостиницы.
- 8. Организационная культура гостиницы.
- 9. Особенности гостиничного бизнеса в России.
- 10. Классификация гостиниц.
- 11. Требования к менеджеру ресторана.
- 12. Когнитивные приемы избегания стрессовых ситуаций в гостинице.
- 13. Требования, предъявляемые к менеджеру ресторана.
- 14. Порядок организации нового ресторана.
- 15. Менеджмент качества продуктов и услуг ресторана.

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 зачета (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.

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.

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. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — 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>

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>

8.2 Дополнительная учебная литература:

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

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

8.3 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 студентами-инвалидами и студентами 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.