

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 27.08.2023 15:36:54
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО
Директор СЗИУ РАНХиГС
Хлутков А.Д.

Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

«Гостиничное дело»
(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.О.18 «Технологии гостиничной деятельности»

43.03.03 Гостиничное дело
(код, наименование направления подготовки)

Очная/заочная
(формы обучения)

Год набора – 2023

Санкт-Петербург, 2022 г.

Автор-составитель:

Преподаватель кафедры управления
в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Яковлев А.Р.

Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:

доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

Б1.О.18 «Технологии гостиничной деятельности» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса. В новой редакции Протокол от «30» августа 2022 г. №1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	Ошибка! Закладка не определена.
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	Ошибка! Закладка не определена.
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	7
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	13
6. Методические материалы по освоению дисциплины.....	23
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	Ошибка! Закладка не определена.
7.1. Основная литература.....	26
7.2. Дополнительная литература.....	26
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация	Ошибка! Закладка не определена.
7.4. Интернет-ресурсы.....	Ошибка! Закладка не определена.
7.5. Иные источники.....	Ошибка! Закладка не определена.
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	Ошибка! Закладка не определена.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.О.18 «Технологии гостиничной деятельности» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.2	Способен использовать технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма
ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1	Способен определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
ПКО-4	Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	ПКО-4.1	Способен использовать методы и технологии проектирования деятельности в индустрии гостеприимства и общественного питания

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ ТФ	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	ОПК-1.2	<p>на уровне знаний: подходы к типологизации потребителей гостиничного продукта, клиентоориентированные модели поведения; и понимать особенности технологии и организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства, социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничном бизнесе</p> <p>на уровне умений: применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования потребителя гостиничного продукта, в том числе в соответствии с их требованиями; применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями; - работать с информацией в глобальных компьютерных сетях, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны; - использовать информационные технологии для отражения отраслевых аспектов принятия управленческих решений</p> <p>на уровне навыков: навыками формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей, методами маркетинговых исследований гостиничного предприятия; навыками разработки и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; - навыками применения, адаптации и развития современные технологий</p>

		обслуживания и организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, а также применения стандартов в профессиональной гостиничной деятельности
	ОПК-2.1	<p>на уровне знаний: теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в сфере гостеприимства; - и уметь находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях, а так же быть готовым нести за них ответственность, руководить людьми и подчиняться руководителю; понимать многообразие организационно-экономических процессов индустрии гостеприимства, их связь другими процессами, происходящими в национальной экономике</p> <p>на уровне умений: обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; - организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения; - контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p> <p>на уровне навыков: навыками формирования и продвижения гостиничных услуг, соответствующим запросам потребителей; - основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; - основными методами защиты персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p>
В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПКО-4.1	<p>на уровне знаний: современные законодательные акты и нормативные правовые документы, регламентирующие деятельность предприятий гостиничной индустрии; - отечественный и зарубежный опыт в области управления, рациональной организации и эффективного развития гостиничной сферы; - отраслевые особенности, структуру рынка гостиничных услуг, методы его анализа</p> <p>на уровне умений: эффективно применять полученные знания для решения вопросов в практической деятельности; - выявлять потребности потребителей, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; - анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; - обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов</p> <p>на уровне навыков: специальной терминологией и профессиональной лексикой в рамках данного курса; - навыками профессиональной аргументации при анализе стандартных ситуаций в сфере гостиничного хозяйства; - этическими и правовыми нормами, регулирующими с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой; владеть умением использовать нормативные и правовые документы в туристской деятельности; - навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами гостиничной индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях размещения требованиям нормативной документации; навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения; - навыками самостоятельного овладения новыми знаниями, используя современные образовательные технологии</p>
В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания		

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Очная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часов/ 108 астр. часов на очной форме обучения.

Вид работы	Трудоемкость (в акад.часах)
Общая трудоемкость	144/108
Контактная работа с преподавателем	72/54 2/1,5 – ч. консультации
Лекции	36/27
Практические занятия	36/27
Самостоятельная работа	34/25,5
Контроль	36/25,5
Виды текущего контроля	ПС – практические семинары, ПЗ – практические задания, Р – реферат
Форма промежуточной аттестации	Экзамен – 2 семестр

Заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часов/ 108 астр. часов на заочной форме обучения.

Вид работы	Трудоемкость (в акад.часах)
Общая трудоемкость	144/108
Контактная работа с преподавателем	16/12 2/1,5 – ч. консультации
Лекции	4/3
Практические занятия	12/9
Самостоятельная работа	117/87,75
Контроль	9/6,75
Виды текущего контроля	ПС – практические семинары, ПЗ – практические задания, Р – реферат
Форма промежуточной аттестации	Экзамен – 4 семестр

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.О.18 «Технологии гостиничной деятельности» входит в обязательную часть Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы и является обязательной дисциплиной.

Цель изучения данной дисциплины - подготовка бакалавра к профессиональной деятельности в области гостеприимства; формирование у студентов соответствующих общепрофессиональных и профессиональных компетенций, обеспечивающих готовность выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности; получение знаний в области технологий в гостиничном деле.

Изучение дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» базируется на знаниях и умениях, полученных студентами в процессе изучения следующих дисциплин:

гостиничная индустрия, организация гостиничного дела, структура и функции гостиничного предприятия, стандартизация и контроль качества гостиничных услуг, гостиничный менеджмент, экономика гостиничного предприятия, маркетинг гостиничного предприятия, правовое обеспечение гостиничной деятельности.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Дисциплина читается на 1 курсе 2 семестре по очной форме обучения.

Дисциплина читается на 2 курсе 3,4 семестре по заочной форме обучения.

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДО Т	ЛР/Д ОТ	ПЗ/ДО Т	КСР*		
Тема 1	Теоретико-методологические основы формирования гостиничной и транспортной индустрии России и мира.	6	2		2		2	ПС
Тема 2	Исторические аспекты развития сервисной деятельности в гостиничной и транспортной индустрии.	6	2		2		2	ПС
Тема 3	Основы развития сервисного обслуживания в гостиничных комплексах и на транспорте.	6	2		2		2	ПС
Тема 4	Процесс создания гостиничного предприятия с учетом требований потребителя	9	3		4		2	ПС
Тема 5	Процессы управления сервисной деятельностью в гостиничных комплексах и на транспорте	7	3		2		2	ПС
Тема 6	Стратегии поведения гостиничного предприятия на рынке разработанная на основе запросов потребителя	8	3		2		3	ПС

Тема 7	Развитие внутренней среды гостиничного предприятия.	10	3		4		3	ПС
Тема 8	Материально-техническая база гостиничных комплексов реализующих сервисную деятельность.	10	3		4		3	ПС, ПЗ
Тема 9	Система документационного управления гостиничным предприятием.	10	3		4		3	ПС
Тема 10	Экономические процессы в гостиничных комплексах и на транспорте.	8	3		2		3	ПС
Тема 11	Сотрудничество с поставщиками и посредниками сервисных услуг.	8	3		2		3	ПС
Тема 12	Стратегия инновационной деятельности гостиничного предприятия.	8	3		2		3	ПС
Тема 13	Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом.	10	3		4		3	ПС, Р
Промежуточная аттестация		36/27	Консультация - 2 / 1,5				экзамен	
Всего (академ. /астроном. часов):		144/108	36/27		36/27	2*	34/25,5	

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДО Т	ЛР/Д ОТ	ПЗ/ДО Т	КСР*		
Тема 1	Теоретико-методологические основы формирования гостиничной и транспортной индустрии России и мира.	10					10	ПС
Тема 2	Исторические аспекты развития сервисной деятельности в гостиничной и транспортной индустрии.	10			1		9	ПС
Тема 3	Основы развития сервисного обслуживания в гостиничных комплексах и на транспорте.	11	1		1		9	ПС
Тема 4	Процесс создания гостиничного предприятия с учетом требований потребителя	10			1		9	ПС
Тема 5	Процессы управления сервисной деятельностью в гостиничных комплексах и на транспорте	10			1		9	ПС
Тема 6	Стратегии поведения гостиничного предприятия на рынке разработанная на основе запросов потребителя	10			1		9	ПС

Тема 7	Развитие внутренней среды гостиничного предприятия.	11	1		1		9	ПС
Тема 8	Материально-техническая база гостиничных комплексов реализующих сервисную деятельность.	10			1		9	ПС, ПЗ
Тема 9	Система документационного управления гостиничным предприятием.	10			1		9	ПС
Тема 10	Экономические процессы в гостиничных комплексах и на транспорте.	10	1		1		8	ПС
Тема 11	Сотрудничество с поставщиками и посредниками сервисных услуг.	10			1		9	ПС
Тема 12	Стратегия инновационной деятельности гостиничного предприятия.	10			1		9	ПС
Тема 13	Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом.	11	1		1		9	ПС, Р
Промежуточная аттестация		9/6,75	Консультация - 2 / 1,5				экзамен	
Всего (академ. /астроном. часов):		144/108	4/3		12/9		117/87,75	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся)¹;

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа)²;

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ)³;

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации)⁴;

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

¹ Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

² См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

³ См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

⁴ Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

*** ПС – практические семинары, ПЗ – практические задания, Р – реферат*

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Теоретико-методологические основы формирования гостиничной и транспортной индустрии России и мира.

1.1. Теоретические основы изучаемой дисциплины: 1) Понятийный аппарат. 2) Изучение основных подходов к трактовке термина «гостиница». 3) Рассмотрение сущности понятий основных неотъемлемых объектов и субъектов гостиничной деятельности. 1.2. Структура туристского рынка: 1) Изучение основных субъектов туристского рынка. 2) Выделение места гостиничного предприятия в рамках современного туристского рынка. 3) Определение субъектов туристского рынка по уровню сфер взаимодействия гостиничных предприятий с ними. 4) Выявление особенностей и отличительных черт гостиничного рынка на текущий момент времени. 5) Отличительные черты гостиничного рынка от рынка товаров.

Тема 2. Исторические аспекты развития сервисной деятельности в гостиничной и транспортной индустрии.

2.1. История развития гостиничного и транспортного сервиса: мировой и российский опыт: 1) Отличительные черты развития гостиничной индустрии по регионам мира. 2) Характеристики и особенности развития гостиничной индустрии по этапам: древний период, средневековье, новое время и современный этап. 3) Модели гостеприимства: европейская, азиатская и американская. 2.2. Особенности современного этапа развития гостиничной индустрии в стране: 1) Изучение аспектов специализации гостиничных предприятий. 2) Экспансия мировых и российских гостиничных цепей. 3) Рассмотрение опыта развития российских гостиничных цепей. 4) Малый гостиничный бизнес как основной фактор современного этапа развития гостиничной индустрии. 5) Развитие гостиничной индустрии по регионам страны. 2.3. Роль государства в развитии гостиничной индустрии на современном этапе: 1) «Провалы» гостиничного рынка. 2) Основные направления влияния государства на развитие гостиничной индустрии. 3) Методы государственного воздействия на гостиничный бизнес: административные, законодательные, налоговые, денежные и пр. 4) Роль государства в регулировании уровня качества гостиничного продукта: стандартизация и сертификация. 5) Основы законодательства, регулирующего гостиничный бизнес в РФ. 6) Инвестиции в развитии гостиничной индустрии.

Тема 3. Основы развития сервисного обслуживания в гостиничных комплексах и на транспорте.

3.1. Гостиницы и их классификация: 1) Виды средств размещения в РФ. 2) Классификация гостиничных предприятий согласно разным подходам стран мира. 3) Изучение подходов к классификации гостиничных предприятий входящих в сети кратных гостиничных операторов. 4) Изучение требований, согласно которым гостиничные предприятия можно отнести к той или иной классификации. 5) Органы принимающие участие в разработке классификаторов и оценке гостиничных предприятий.

3.2. Особенности гостиничной и транспортной услуги (продукта): 1) Понятие гостиничного продукта. 2) Изучение санных его составляющих. 3) Уровни гостиничного продукта. 4) Основные и дополнительные гостиничные и транспортные услуги. 3.3. Управление качеством гостиничных и транспортных услуг: 1) Понятие качества. 2) Типология качества гостиничной услуги. 3) Документы качества гостиничной услуги. 4) Процесс работы отдела качества гостиничного предприятия. 5) Поддержание качества гостиничной услуги. 6) Иностраный опыт обеспечения качества гостиничной услуги.

Тема 4. Процесс создания гостиничного предприятия с учетом требований потребителя.

4.1. Бизнес-планирование и бизнес план: 1) Бизнес-план: особенности формирования и корректировки. 2) Внешняя и внутренняя среда предприятия. 3) Факторы влияния на развитие внутренней и внешней среды предприятия. 4) СВОТ и ПЕСТ анализы. 4.2. Выбор организационно-правовой формы. Регистрация гостиничного предприятия: 1) Виды организационно-правовой формы гостиничного предприятия. 2) Процесс регистрации гостиничного предприятия. 3) Входные и выходные барьеры на рынок. 4.3. Режим налогообложения гостиничного предприятия: 1) виды налогообложения гостиничного предприятия. 2) Принципы соответствия выбранному режиму налогообложения. 3) Оформление документации по налогообложению.

Тема 5. Процессы управления сервисной деятельностью в гостиничных комплексах и на транспорте.

5.1. Формы управления предприятиями гостеприимства: 1) Управление по контракту. 2) Управление через договор франчайзинга. 3) Виды франчайзинга. 4) Аренда гостиничного предприятия. 5) Гостиничные консорциумы, семейства и ассоциации. 5.2. Функции, методы и стили управления предприятиями гостиничной индустрии: 1) Управление гостиничным предприятием. 2) Уровни менеджмента гостиничного предприятия. 3) Стили управления. 4) Американский, европейский и японский менеджмент. 5) Методы и принципы управления гостиничным предприятием. 6) Формирование отдела менеджмента предприятия: его функции. 5.3. Управление процессами труда в гостинице: 1) Процессы труда в гостинице. 2) Работа персонала.

5.4. Организационная структура гостиничного предприятия: 1) Понятие организационной структуры. 2) Типология организационных структур.

Тема 6. Стратегии поведения гостиничного предприятия на рынке разработанная на основе запросов потребителя

6.1. Генеральные стратегии поведения гостиницы на рынке: 1) Стратегия роста. 2) Стратегия разворота. 3) Стратегия стабильности. 4) Стратегия ликвидации. 6.2. Функциональные стратегии гостиничного предприятия: 1) Стратегии маркетинга. 2) Стратегии ценообразования. 3) Стратегии конкурентной борьбы. 4) Стратегии ЖЦ. 5) Корпоративные стратегии. 6.3. Конкуренция и ее виды. Тенденции на рынке РФ: 1) Конкуренция: сущность и типология. 2) Основные тенденции конкурентной борьбы на рынке гостиничной индустрии страны.

Тема 7. Развитие внутренней среды гостиничного предприятия.

7.1. Службы гостиничного предприятия: 1) Типология служб гостиничного предприятия. 7.2. Управление процессами обслуживания на предприятиях общественного питания в рамках гостиницы: 1) Классификация предприятий питания. 2) Культура обслуживания на предприятиях питания 3) Обслуживание в гостиничных номерах 4) Условия питания и методы обслуживания 5) Виды сервиса 6) Обслуживание банкетов и мероприятий 7) Характеристика и виды меню. 7.3. Организация отдыха, спортивно-оздоровительных и транспортных услуг в индустрии гостеприимства: 1) Способы организации анимационной деятельности гостиницы. 2) Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги. 3) Особенности предоставления транспортных услуг клиентам. 4) Организация сотрудничества с транспортными компаниями. 5) Заключение договор с транспортными компаниями.

Тема 8. Материально-техническая база гостиничных комплексов реализующих сервисную деятельность.

8.1. Материально-техническая база гостиниц: 1) Характеристика материальнотехнической базы гостиниц. 2) Гостиница как объект проектирования и строительства. 3) Технологические требования по проектированию. 4) Экологические требования. 5) Гостиничные номера и способы их классификации. 6) Клубы и рестораны на территории отеля. 7) Спа-центры на территории отеля. 8) Способы организации работы мест массового скопления людей (бассейны, холлы, медпункта и т.д.). 9) Организация выставочной деятельности на территории гостиницы.

Тема 9. Система документационного управления гостиничным предприятием.

9.1. Внутренний документооборот гостиничного предприятия: 1) Типология документации внутри гостиничного предприятия.

Тема 10. Экономические процессы в гостиничных комплексах и на транспорте.

10.1. Экономика гостиничного предприятия: 1) Экономическая природа инфраструктуры туризма. 2) Экономическая среда функционирования гостиничного предприятия. 3) Основные и оборотные фонды гостиничного предприятия. 4) Издержки гостиничного предприятия. 5) Цена и ценообразование гостиничного предприятия. 6) Факторы влияющие на ценообразование. 7) Стратегии ценообразования. 8) Система сбыта и продаж. 9) Финансы, доход и прибыль гостиничного предприятия. 10) Анализ хозяйственной деятельности гостиничного предприятия. 11) Управление доходами.

Тема 11. Сотрудничество с поставщиками и посредниками сервисных услуг.

11.1. Построение схем сотрудничества гостиничного предприятия с поставщиками услуг: 1) Схемы сотрудничества с туроператорами, турагентами, транспортными компаниями и пр.

Тема 12. Стратегия инновационной деятельности гостиничного предприятия.

12.1. Инновационная деятельность гостиничного предприятия: 1) Понятие инновации и нововведения в гостиничном бизнесе. 2) Влияние инноваций на продление жизненного цикла гостиничного продукта. 3) Технические и организационные инновации в гостиничной индустрии. 4) Аутсорсинг, аутстаффинг и реинжиниринг как элементы инновационной деятельности.

Тема 13. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом.

13.1. Информационные технологии гостиничной деятельности: 1) Системы бронирования.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.18 «Технологии гостиничной деятельности» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

	Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости*
Тема 1	Теоретико-методологические основы формирования гостиничной и транспортной индустрии России и мира.	практические семинары
Тема 2	Исторические аспекты развития сервисной деятельности в гостиничной и транспортной индустрии.	практические семинары
Тема 3	Основы развития сервисного обслуживания в гостиничных комплексах и на транспорте.	практические семинары
Тема 4	Процесс создания гостиничного предприятия с учетом требований потребителя	практические семинары
Тема 5	Процессы управления сервисной деятельностью в гостиничных комплексах и на транспорте	практические семинары
Тема 6	Стратегии поведения гостиничного предприятия на рынке разработанная на основе запросов потребителя	практические семинары
Тема 7	Развитие внутренней среды	практические семинары

	гостиничного предприятия.	
Тема 8	Материально-техническая база гостиничных комплексов реализующих сервисную деятельность.	практические семинары, практические задания
Тема 9	Система документационного управления гостиничным предприятием.	практические семинары
Тема 10	Экономические процессы в гостиничных комплексах и на транспорте.	практические семинары
Тема 11	Сотрудничество с поставщиками и посредниками сервисных услуг.	практические семинары
Тема 12	Стратегия инновационной деятельности гостиничного предприятия.	практические семинары
Тема 13	Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом.	практические семинары, реферат

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по темам 1-13

Примеры практических семинарских занятий

Соберите информацию по предложенной теме, оцените и систематизируйте ее, подразделите на подтемы, соберите сведения для презентации, выбрав главное и отсеяв второстепенное, выведите на слайды (10 – 15 слайдов), сделайте выводы, укажите использованные источники информации.

Тема 1 Теоретические основы изучаемой дисциплины. Структура туристского рынка.

Тема 2 История развития сервисной деятельности в гостиничных комплексах и на транспорте: мировой и российский опыт. Особенности современного этапа развития сервисной деятельности в гостиничных комплексах и на транспорте. Роль государства в развитии сервисной деятельности в гостиничных комплексах и на транспорте на современном этапе

Тема 3 Гостиницы и их классификация. Типология современных отелей. Управление качеством гостиничных и транспортных услуг.

Тема 4 Бизнес-планирование и бизнес план оказания сервисных деятельности в гостиничных комплексах и на транспорте. Выбор организационно-правовой формы гостиничного предприятия. Режим налогообложения гостиничного предприятия.

Тема 5 Формы управления предприятиями гостеприимства. Функции, методы и стили управления предприятиями гостиничной индустрии. Управление процессами труда в гостинице. 2 Организационная структура гостиничного предприятия.

Тема 6 Генеральные стратегии гостиничного предприятия. Функциональные стратегии гостиничного предприятия. Конкуренция и ее виды. Тенденции на рынке.

Тема 7 Службы гостиничного предприятия. Управление технологическими процессами в гостинице. Управление процессами обслуживания на предприятиях общественного питания в рамках гостиницы. Организация отдыха, спортивно-оздоровительных и транспортных услуг в индустрии гостеприимства.

Тема 8 Материально-техническая база гостиниц.

Тема 9 Внутренний документооборот гостиничного предприятия.

Тема 10 Экономика сервисной деятельности в гостиничных комплексах и на транспорте

Тема 11 Построение схем сотрудничества гостиничного предприятия с поставщиками услуг.

Тема 12 Инновационная деятельность гостиничного предприятия.

Тема 13 Информационные технологии гостиничной деятельности.

Типовые оценочные материалы по теме 8

Примеры практических заданий

Ознакомьтесь с содержанием теории по теме домашнего задания. Выполните задания (решите предложенные задачи). Обратите внимание на пояснения и указания к выполнению работы (если они имеются). Запишите ответ в соответствии с установленной формой.

Задание №1 1. Дать определение понятиям: гостиница, номерной фонд.

2. Служба приема и размещения – функции, профессиональный состав

Задание №2 1. Дать определение понятиям: средства размещения, койко-место.

2. Хозяйственная служба - функции, профессиональный состав.

Задание №3 1. Дать определение понятиям: номер категории «люкс», номер третьей категории.

2. Служба бронирования – функции, профессиональный состав

Задание №4. 1. Дать определение понятиям: номер категории «студия», номер четвертой категории.

2. Служба питания – функции, профессиональный состав

Задание №5 1. Дать определение понятиям: номер категории «сюит», знак категории гостиницы.

2. Инженерно-техническая служба - функции, профессиональный состав.

Задание №6 1. Дать определение понятиям: базовые технологии, ключевые технологии (привести примеры).

2. Основные этапы технологического цикла обслуживания в гостинице.

Задание №7 1. Дать определение понятиям: гостиничный продукт, ведущие технологии (привести примеры).

2. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания. Дайте обоснование.

Типовые оценочные материалы по темам 1-13

Примерные темы рефератов

1. - особенности европейской модели гостеприимства (на примере рынка конкретной страны Западной Европы);
2. особенности азиатской модели гостеприимства (на примере рынка конкретной страны Азии);
3. черты и характеристики современного состояния отечественной гостиничной индустрии; - правовые основы гостиничного бизнеса в России;

4. исторические этапы развития гостиничного бизнеса в России;
5. особенности функционирования 5* отеля в Росси (на примере..);
6. социальные средства размещения в России и в мире;
7. концепция делового отеля (на примере...);
8. концепция пляжного отеля (на примере...);
9. концепция туристско-экскурсионного отеля (на примере...);
10. концепция горнолыжного отеля (на примере...);
11. особенности концепции спа-отеля (на примере...);
12. анализ стратегии развития фирмы (на примере);
13. обслуживание туристических групп на предприятиях общественного питания в гостиницах;
14. инфраструктура предоставления дополнительных услуг в современном отеле;
15. роль и значение технической этики и дизайна в гостиницах;
16. эстетика внешнего оформления интерьера гостиниц (мест общего пользования) и рабочих мест обслуживающего персонала гостиниц с клиентурой.

Оценочные средства	Показатели Оценки	Критерии Оценки
Доклад-презентация (дискуссия)	<ul style="list-style-type: none"> • соблюдение регламента (10-12 мин.); • характер источников (более трех источников, использование исторических документов, монографической и периодической литературы); • подача материала (презентация); • ответы на вопросы (владение материалом). 	Каждый критерий оценки доклада оценивается в 2,5 балла, максимум 10 баллов за доклад с презентацией. Допускается не более трех докладов в семестр (всего до 30 баллов)
Практическое задание	<ul style="list-style-type: none"> • правильность решения; • корректность выводов • обоснованность решений 	баллы начисляются от 1 до 3 в зависимости от сложности задачи/вопроса (не более 38 баллов за семестр)
Реферат	<ul style="list-style-type: none"> • актуальность проблемы и темы • полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы • умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал • грамотность и культура изложения 	<ul style="list-style-type: none"> • новизна проблемы max - 5 баллов • степень раскрытия сущности проблемы max - 5 баллов • обоснованность выбора источников max. – 5 баллов • соблюдение требований к оформлению. max - 2 баллов

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.

5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):

Экзамен проводится с применением метода (средства) устные ответы на вопросы билета и ситуационная задача.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор	Критерий оценивания
<p>ОПК-1.2: Способен использовать технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма</p>	<p>Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы.</p> <p>Осуществляет поиск и применяет технологические инновации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Владет свободно и в полной мере применяет на практике методы и подходы к решению стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
<p>ОПК-2.1: Способен определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Осуществляет контроль деятельности подразделений объектов сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Правильно определены типы организационного управленческого решения.</p> <p>Знает и понимает основы экономической деятельности; основы процесса принятия решений; виды юридической ответственности, процедуры и формы ее реализации.</p> <p>Полностью понимает и знает на отличном уровне основы стандартизации и требования к составлению документации предприятия (организации) для формирования его целей; современных способов и техники создания документов; организации движения документов на предприятии (в организации).</p>
<p>ПКО-4.1: Способен использовать методы и технологии проектирования деятельности в индустрии гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Использует методы и технологии проектирования деятельности в индустрии гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности.</p> <p>Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях</p>	<p>На высоком уровне умеет применять на практике знания нормативно-правовой базы, регламентирующей технологические процессы гостиничного предприятия; осуществлять подбор технологий гостиничной деятельности в соответствии с поставленными целями и задачами; анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания.</p>

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор	Критерий оценивания
	избранной профессиональной деятельности.	сферы

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые вопросы к экзамену

Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

Вопросы для оценки результата освоения "Знать":

- 1) Гостиничные цепи как специфическая черта современного этапа развития гостиничного бизнеса.
- 2) Государственное регулирование сервисной деятельности в гостиничных комплексах и на транспорте.
- 3) Внешняя и внутренняя среда гостиничного предприятия.
- 4) Интеграционные процессы в сервисной деятельности в гостиничных комплексах и на транспорте.
- 5) Определение отеля и гостиничной услуги. Уровни гостиничного продукта.
- 6) Основные и дополнительные услуги в гостиницах. Отличие рынка услуг от рынка товаров.
- 7) Основные принципы европейской системы классификации отелей.
- 8) Особенности азиатской модели отельного бизнеса.
- 9) Особенности предоставления дополнительных услуг в отелях.
- 10) Особенности развития гостиничного сектора по регионам страны.
- 11) Особенности российской модели гостеприимства.
- 12) Специфические черты европейской модели гостиничного бизнеса.
- 13) Характеристика гостиничного бизнеса на современном этапе развития.
- 14) Эволюция предприятий гостиничной индустрии в РФ и в мире.
- 15) Основные субъекты туристского рынка.
- 16) Понятие специализации гостиничного предприятия и ее роль на современном этапе. Плюсы и минусы.
- 17) Нормативно-правовая база регулирующая сервисную деятельность в гостиничных комплексах и на транспорте.
- 18) Инвестиции в гостиничный бизнес: понятие, виды и особенности на современном этапе.
- 19) Органы власти, принимающие участие в разработке классификаторов и оценке гостиничных предприятий.
- 20) Формы оценки качества сервисной деятельности в гостиничных комплексах и на транспорте.

Вопросы для оценки результата освоения "Уметь":

- 1) Применять антикризисный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства и на транспорте.
- 2) Проводить бизнес – планирование в деятельности отеля.
- 3) Использовать единый налог на вмененный доход при оказании гостиничных услуг.
- 4) Выявлять проблемы гостиничной индустрии России и определять направления их преодоления.
- 5) Управлять качеством гостиничного сервиса.

- 6) Применять управление по контракту как форму управления отелем.
- 7) Применять упрощенную систему налогообложения.
- 8) Применять франчайзинг как форму управления современным отелем.
- 9) Определять «провалы» гостиничного рынка.
- 10) Выявлять виды конкуренции на рынке гостиничных услуг.
- 11) Выбирать систему налогообложения гостиничного предприятия.
- 12) Проходить процедуру регистрации гостиничного предприятия.
- 13) Применять стратегии конкурентной борьбы.
- 14) Определить вид конкурента на рынке сервисной деятельности в гостиничных комплексах и на транспорте.
- 15) Формировать гостиничные консорциумы, ассоциации.
- 16) Проводить анализ внешней среды гостиничного предприятия.
- 17) Проводить анализ текущего положения гостиничного предприятия исходя из потребностей гостей.
- 18) Формировать бизнес-план гостиничного предприятия.
- 19) Определять материальную и нематериальную составляющую гостиничного продукта.
- 20) Применять внутренний и внешний контроль качества услуг гостиничного предприятия.

Вопросы для оценки результата освоения "Иметь навыки":

- 1) Применения безрисковых форм сотрудничества туроператора и отеля.
- 2) Составления договора франшизы и его содержанием.
- 3) Выявления особенностей функционирования малых гостиниц в индустрии гостеприимства.
- 4) Управления процедурой налогообложения и основами бухучета в индустрии гостеприимства.
- 5) Применения принципов сотрудничества туристических операторов и отельеров.
- 6) Организации работы туроператора и отеля на условиях комитмента и элотмента.
- 7) Организации рискованных форм взаимодействия туроператора и отельера.
- 8) Проведения SWOT – анализа.
- 9) Проведения PEST – анализа.
- 10) Владения современными системами классификации отелей по уровню комфорта.
- 11) Определения типологии гостиничных номеров.
- 12) Финансового менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства.
- 13) Процедуры прохождения классификации гостиничного предприятия.
- 14) Определения особенностей организационно-правовых форм гостиничных предприятий.
- 15) Выделения особенностей процедуры аренды гостиничного предприятия.
- 16) Проведения конкурентного анализа Портера.
- 17) Выявления факторов обеспечения качества гостиничной услуги.
- 18) Учета требований соответствия гостиничного предприятия тому или иному уровню классификации
- 19) Процедуры входа гостиничного предприятия на рынок.
- 20) Процедуры выхода гостиничного предприятия с рынка.

Вопросы для оценки результата освоения "Знать":

- 1) Автоматизация гостиничного бизнеса: направления и инструменты.

- 2) Глобальные системы бронирования.
- 3) Кадровая политика в индустрии гостеприимства.
- 4) Международные гостиничные правила и их содержание.
- 5) Мотивация персонала как функция отельного менеджмента.
- 6) Мотивация потребления гостиничных услуг. Лояльность потребителей.
- 7) Назовите технические средства обеспечения безопасности, используемые в гостиницах.
- 8) Оборудование гостиниц.
- 9) Организационная структура управления отелем.
- 10) Особенности расчетов с клиентами: бланки строгой отчетности.
- 11) Планирование сервисной деятельности как функция гостиничного менеджмента.
- 12) Планирование и подбор персонала в отеле.
- 13) Сайт гостиницы в системе Интернет.
- 14) Служба бронирования отеля. Типы политики бронирования современного гостиничного предприятия.
- 15) Служба сервиса отеля и ее состав.
- 16) Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство. Технология уборочных работ в гостиницах.
- 17) Смысл и содержание франкфуртской таблицы.
- 18) Аутсорсинг и аутстаффинг как инновационные формы управления сервисной деятельности в гостиничных комплексах и на транспорте.
- 20) Цена и ценообразование в гостинице.

Вопросы для оценки результата освоения "Уметь":

- 1) Применять разные виды обслуживания на предприятиях питания.
- 2) Применять инновационный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
- 3) Использовать маркетинговые стратегии рекламной деятельности.
- 4) Применять организационные подходы к развитию персонала гостиницы.
- 5) Организовывать выставочную деятельность в гостинице.
- 6) Организовать работу бизнес – центров гостиниц.
- 7) Организовать работу предприятий питания на территории отеля.
- 8) Организовать работу экскурсионного бюро в гостиницах
- 9) Организовать торговлю в гостиницах.
- 10) Оформлять проживание иностранных граждан
- 11) Оформлять проживание российских граждан
- 12) Проводить процедуру регистрации гостей в гостинице.
- 13) Разрабатывать стратегии обслуживания сервисной деятельности в гостиничных комплексах и на транспорте.
- 14) Сотрудничать с транспортными компаниями.
- 15) Применять стили управления гостиничным предприятием.
- 16) Организовать анимационную деятельность на базе гостиничного предприятия.
- 17) Оказывать оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги.
- 18) Организовать работу системы сбыта и продаж гостиничного предприятия.
- 19) Управлять доходами гостиничного предприятия.
- 20) Контролировать издержки гостиничного предприятия.

Вопросы для оценки результата освоения "Иметь навык":

- 1) Организации гостиничного этикета.
- 2) Документационного обеспечения деятельности гостиницы.

- 3) Контроля как функцией гостиничного менеджмента.
- 4) Контроля качества уборки и содержания номеров
- 5) Выявления основных функций службы номерного фонда.
- 6) Ведения основной технической документации гостиниц.
- 7) Определения порядка прекращения или приостановления гостиничной деятельности.
- 8) Урегулирования и предотвращения конфликта с постояльцами.
- 9) Разработки стратегий и учета факторов ценообразования.
- 10) Определения типа предприятий общественного питания.
- 11) Распределения уровня управления современным гостиничным предприятием.
- 12) Выявления основных форм оплаты клиентами гостиниц при расчете за проживание и дополнительные услуги.
- 13) Ведения экономики гостиничного предприятия.
- 14) Распределения этапов проведения рекламной деятельности.
- 15) Формирования генеральных стратегий развития гостиничного предприятия.
- 16) Проектирования деятельности гостиничного предприятия.
- 17) Разработки корпоративных стратегий гостиничного предприятия.
- 18) Формирования и распределения прибыли и дохода гостиничного предприятия.
- 19) Формирования основных и оборотных фондов гостиничного предприятия.
- 20) Организации процедуры реинжиниринга гостиничного предприятия.

Вопросы для оценки результата освоения "Знать":

- 1) Инвестиции: роль, сущность и типология.
- 2) Информационные технологии в гостинице: современные тенденции и сущность.
- 2) Региональные инвестиционные проекты в индустрии гостеприимства.
- 4) Цели и задачи управления рисками в хозяйственной деятельности гостиничных предприятий.
- 5) Методы анализа и способы разработки антирисковых мероприятий в гостиничной деятельности.
- 6) Основные положения Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ».
- 7) Типология издержек гостиничного предприятия.
- 8) Качественные и количественные характеристики труда. Нормирование труда в гостиничной деятельности.
- 9) Бюджет рабочего времени рабочего персонала.
- 10) Системы контроля доступа в помещения гостиниц.
- 11) Характеристика региональной гостиничной деятельности.

Вопросы для оценки результата освоения "Уметь":

- 1) Определять потребность гостиничного предприятия в установке информационных технологий.
- 2) Современные гостиничные компьютерные системы управления процессами оказания гостиничных услуг.
- 3) Применять модель управления качеством гостиничных услуг.
- 4) Проводить анализ стратегических проблем гостиничного хозяйства.
- 5) Проводить стратегический анализ издержек гостиничного хозяйства.
- 6) Использовать нормообразующие факторы и основные этапы расчетов нормативов в гостиничной деятельности.

Вопросы для оценки результата освоения "Иметь навыки":

- 1) Организации технологий приема и размещения гостей в гостинице.
- 2) Организации технологий встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.
- 3) Организации технологий работы с постоянными гостями гостиницы.
- 4) Организации технологий работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
- 5) Организации технологий работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
- 6) Организации технологий работы швейцаров в гостинице.
- 7) Организации технологий работы беллманов в гостинице. Технология работы службы консьержей в гостинице.
- 9) Организации технологий работы службы дворцовых в гостинице.
- 10) Организации технологий работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
- 11) Организации технологий работы бизнес-центра в гостинице.
- 12) Организации технологий работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
- 13) Организации технологий работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.
- 14) Организации технологий работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
- 15) Организации технологий работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
- 16) Организации технологий работы службы питания в гостинице.
- 17) Организации технологий работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.
- 18) Организации технологий работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице.
- 19) Организации технологий работы административной службы в гостинице.
- 21) Организации технологий работы отдела по управлению персоналом в гостинице.
- 23) Организации технологий работы инженерно-технической службы в гостинице.
- 24) Организации технологий работы отдела безопасности в гостинице.
- 25) Организации технологий работы транспортного отдела в гостинице.

Варианты ситуативных задач

Проанализируйте информацию, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме, сформулируйте ответы на вопросы.

Задание №1 1. Дать определение понятиям: номер категории «апартамент», номер первой категории.

2. Типовая производственная структура городской гостиницы вместимостью 200 номеров, категории 4*

Задание №2 1. Дать определение понятиям: дополнительные услуги гостиниц, потребитель гостиничных услуг.

2. Система классификации гостиниц и иных средств размещения – общие положения документа.

Задание №3 1. Дать определение понятиям - основные услуги: услуга размещения, услуга питания гостиницы.

2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ – общие положения документа

Задание №4 1. Провести сравнительный анализ организации службы приема и размещения в малой гостинице и крупном отеле категории 5*.

2. Типовая структура службы питания крупного отеля

Оценочные средства	Показатели оценки	Критерии оценки
Экзамен	<p>В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 30 баллов.</p> <p>В билете содержится 2 вопроса и ситуационная задача (кейс).</p> <p>Вопросы - по 10 баллов каждый</p>	<p>8-10 баллов – получены полные и исчерпывающие ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете. Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, способность принимать быстрые и нестандартные решения. Грамотность и стилистика изложения материала.</p> <p>4-7 получены стандартные ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете., Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, , однако, допускаются незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа;</p> <p>1-3 балла – неполное раскрытие основного содержания вопроса билета</p> <p>0 - ответы на предложенные в билете вопросы отсутствуют, либо даны неверно. Студент не знает основных понятий и категорий, а также не имеет отчетливого представления о предмете, системе и структуре дисциплины.</p>
	Ситуационная задача (кейс)- 10 баллов	8-10 – нестандартное (многоплановое) решение задачи

		4-7 – стандартное решение задачи 1-3- задача решена с некоторыми неточностями 0-решение неверное или отсутствует
--	--	--

Шкала оценивания.

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:

30 баллов - на промежуточную аттестацию

50 баллов - на работу на семинарских занятиях

20 баллов - на посещаемость занятий

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

В случае получения на промежуточной аттестации неудовлетворительной оценки студенту предоставляется право повторной аттестации в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии.

Обучающийся, набравший в ходе текущего контроля в семестре от 51 до 70 баллов, по его желанию может быть освобожден от промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	А
86-95	отлично	В
71-85	хорошо	С
61-70	хорошо	Д
51-60	удовлетворительно	Е

Перевод балльных оценок в академические отметки «отлично», «хорошо»,

«удовлетворительно»

- «Отлично» (А) - от 96 по 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено максимальным числом баллов.

- «Отлично» (В) - от 86 по 95 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» (С) - от 71 по 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Хорошо» (D) - от 61 по 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» (Е) - от 51 по 60 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий выполнены с ошибками.

Оценка Критерии выставления оценки

«Отлично» (5) – Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности», но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал.

Экзамен проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность экзамена для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Экзамен проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 45 минут. При явке на экзамен обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время экзамена обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных

теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к лекциям и семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и дипломных работ.

Методические рекомендации по защите кейсов:

Кейсы – это проблемные ситуации, специально разработанные на основе фактического материала для оценки умений и навыков обучающихся.

Цель метода применения кейсов - научить обучающихся, анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать наиболее рациональное решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать и анализировать их.

На знакомство и решение кейса обучающемуся отводится 30 мин. Обучающийся знакомится с материалом кейса. Осмысливает ситуацию. Если необходимо, собирает необходимую информацию по ситуации. Рассматривает альтернативы решения проблемы и находит ее верное или оптимальное решение. Обучающийся презентует (защищает) своё решение. Преподаватель оценивает качество выполнения задания по критериям: диагностики проблемы, качества предложений и рекомендаций по решению кейса, качества изложения материала.

Методические рекомендации по практическим заданиям

При выполнении заданий практической работы студенту необходимо внимательно просмотреть конспекты лекции по соответствующей теме. Прочитать материал по теме, обсуждаемой на занятии, в учебнике. Прочитать дополнительную литературу по соответствующей теме. Выполнить предложенные преподавателем задания по практической работе. Проверить правильность выполнения полученных заданий. Подготовиться к устным ответам к вопросам, предложенным для обсуждения. При необходимости задать вопрос преподавателю на занятии.

Краткие методические указания по написанию реферата

Реферат является самостоятельной практической работой студента. Он призван определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины. Данный вид работы индивидуален и самостоятелен. Не допускается прямое заимствование материалов из каких-либо источников без ссылок на них.

Текст работы должен быть написан литературным языком в научном стиле. Оформление текста также должно быть выполнено грамотно. Следует избегать пустых пространств и, тем более, страниц. На все таблицы, рисунки и диаграммы делаются ссылки в тексте.

Работа объемом от 10 до 15 стр. выполняется в формате А4. Шрифт – Times New Roman, для заголовков допускается использование шрифта Arial. Основной текст работы набирается 14-м шрифтом через 1,5 интервала, выравнивание по ширине, межбуквенный интервал «Обычный», красная строка 1,25 см. Автоматически расставляются переносы. Поля: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3 см, правое 1 см. Промежутки между абзацами отсутствуют. Введение, главы, заключение, список литературы и приложения форматируются как заголовки первого уровня и начинаются каждый с новой страницы.

Сноски делаются внизу страницы. Таблицы и рисунки нумеруются отдельно. Номер включает номер главы и номер рисунка/таблицы в данной главе.

Страницы работы должны быть пронумерованы. Нумерация начинается со страницы с оглавлением, на которой ставится цифра «2» и далее – по порядку. Окончание нумерации приходится на последний лист списка литературы. Номер ставится внизу страницы справа. На страницах с приложениями номера не ставятся, и в оглавление они не выносятся. В оглавлении указывается только номер первого листа первого приложения.

Методические рекомендации по подготовке выступления и презентации

Выступление – это официальное сообщение, посвящённое заданной теме, которое может содержать описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Доклад должен быть представлен в устной форме. Структура доклада включает:

1. Введение:

- указывается тема и цель выступления;
- обозначается проблемное поле и вводятся основные термины выступления, а также тематические разделы содержания выступления;
- намечаются методы решения представленной в выступлении проблемы и предполагаемые результаты.

2. Основное содержание:

- последовательно раскрываются тематические разделы выступления.

3. Заключение:

- приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Текст выступления должен быть построен в соответствии с регламентом предстоящего выступления: не более пяти–семи минут.

Методические рекомендации по составлению доклада:

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

- приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Доклад по регламенту составляет 10-15 мин.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы бакалавра

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему и итоговому контролю.

Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками и историко-правовым материалом, методологии изучения предметной специфики курса

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и семинарских занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе семинарских занятий методом устного опроса или ответов на контрольные вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый бакалавр обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в методическом пособии вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на семинарских занятиях или индивидуальных консультациях с ведущим преподавателем.

Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение

Тема 1. В чем заключались особенности развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации после революции? В чем заключается понятия «рост» и «расширение» гостиничной индустрии?

Тема 2. Определите основные отличия системы классификации по коронам от звезд. Назовите основные типы коллективных средств размещения. На какие категории классифицируются гостиницы?

Тема 3. Какие требования предъявляются к гостиницам разных категорий? Объясните роль и значение деловой активности и репутации в бизнесе.

Тема 4. Определите основные факторы позволяющие провести полный анализ состояния предприятия. Поясните как выглядит управленческая структура современного отеля?

Тема 5. Изучите материал о классификации гостиниц. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации. Изучите материал о классификации номерного фонда. Что подразумевается под соответствием номерного фонда Европейскому стандарту?

Тема 6. Что Вы знаете о документе «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»? Как трактуются понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель» в данном документе?; Как выглядит управленческая структура современного отеля? Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору.

Тема 7. Расскажите о четырех этапах в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции. Какие типы бронирования Вы знаете? Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ».

Тема 8. Как проводится работа с письмами-заявками на размещение в гостинице? Какой порядок их регистрации и подтверждения бронирования? Аннуляция бронирования. Раскройте суть этого вопроса.

Тема 9. Reception, основные функции, графики работы персонала. Оборудование стойки службы приёма и размещения. Основные должностные обязанности Reception desk manager. Требования, предъявляемые к данной должности.

Тема 10. Охарактеризуйте критерии оценки качества работы сотрудника стойки приема и размещения методом «Тайный покупатель».

Тема 11. В чем сущность технологии работы с жалобами и замечаниями клиентов, наиболее распространенные причины претензий и жалоб гостей. Расскажите о зарубежном опыте работы с жалобами клиентов гостиницы. Примеры ошибок при работе с жалобами гостей.

Тема 12. Приведите примеры решения проблем, которые являются причиной потери гостем времени или удовольствия от пребывания в отеле (время ожидания первого

блюда в ресторане, время выполнения регистрации при заезде, время ожидания багажа в номере, ошибка в счете).

Тема 13. Подобрать необходимое технологическое оборудование для ресторана при мотеле на 60 мест. Обосновать выбор оборудования

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1. Основная литература.

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456699>
2. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е. Г. Радыгина. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — ISBN 978-5-4486-0051-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html>
3. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-394-03125-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>
4. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://new.znaniium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-101986-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1023718>
5. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318>

7.2. Дополнительная литература.

1. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — ISBN 978-5-7638-3948-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>
2. Тимофеева, Е. С. Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. С. Тимофеева, С. А. Коломоец. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2015. — 192 с. — ISBN 978-5-4377-0047-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40884.html>

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3593-6. (ЭБС Юрайт)
2. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. П. Бугорский. — М. :

Издательство Юрайт, 2017. — 165 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9313-4. (ЭБС Юрайт)

3. Журнал "Гостиничное дело"
4. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-3829-6. (ЭБС Юрайт)

7.3. Нормативные правовые документы.

Не предусмотрено.

7.4. Интернет-ресурсы.

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

Англоязычные ресурсы

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

7.5. Иные источники.

Не предусмотрено.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Характеристики аудиторий (помещений, мест) для проведения занятий

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные учебные кабинеты и компьютерные классы, соответствующие санитарным и строительным нормам и правилам.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

На семинарских занятиях используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft Power Point»);
- пакеты прикладных программ SPSS/PC+, СТАТИСТИКА,
- программные комплексы Word, ТЕСТУНИВЕРСАЛ,
- правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон».