

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Российский государственный гуманитарный университет»

(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

«ТЕХНОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность Гостиничная деятельность

Уровень квалификации выпускника бакалавр

Форма обучения очная

РПД адаптирована для лиц

с ограниченными возможностями

здоровья и инвалидов

Москва 2019

Название дисциплины (модуля) «ТЕХНОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель:

кандидат педагогических наук, доцент

Т.Л.Тимохина

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры «Общественных связей, туризма и гостеприимства»

№ 10 от 26.06.2019 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (<i>модуля</i>).....	4
1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (<i>модулю</i>)	5
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
2. Структура дисциплины (<i>модуля</i>).....	6
3. Содержание дисциплины (<i>модуля</i>).....	11
4. Образовательные технологии	12
5. Оценка планируемых результатов обучения	17
5.1. Система оценивания	17
5.2. Критерии выставления оценок	18
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (<i>модулю</i>).....	19
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	42
6.1. Список источников и литературы	42
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	45
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (<i>модуля</i>).....	47
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья	47
9. Методические материалы.....	49
9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий	49
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ	71
9.3. Иные материалы	71
Приложения	
Приложение 1. Аннотация дисциплины	77
Приложение 2. Лист изменений	80

1. Пояснительная записка

В настоящее время появляются новые технологии работы, новые формы отчетности, новые подходы и требования к сервисному обслуживанию в гостиницах. Постоянные изменения в номенклатуре услуг - один из важнейших элементов целевой стратегии отеля, направленный на формирование конкурентных преимуществ. Ориентация гостиничного предприятия на разработку и вывод на рынок новых «продуктов» зависит от уровня использования передовых технологий обслуживания. Из всего многообразия и обилия технологий необходимо выбрать такие, которые смогут максимально улучшить конкурентные позиции гостиницы.

Дисциплина «Технологии организации гостиничного дела» обеспечит владение студентами современными технологиями, используемыми на предприятиях гостиничного бизнеса, и позволит развить их творческий потенциал для поиска и внедрения новых достижений этих технологий в практической работе. Коммерческий успех предприятия сферы гостиничного бизнеса в современных условиях жесткой конкуренции в большой степени зависит от профессионализма сотрудников во всех подразделениях и службах управления отелем. Менеджеры всех уровней должны принимать рациональные решения, обеспечивающие эффективную работу предприятия. Отличное владение современными технологиями гостиничной деятельности является необходимым условием работы менеджера. Знания, полученные студентами в процессе обучения дисциплине «Технологии организации гостиничного дела», помогут обеспечить им конкурентные преимущества на рынке труда, как среди выпускников других университетов, так и среди штатных работников предприятий гостиничного бизнеса.

Предметом курса является всестороннее изучение технологических процессов в гостиничной деятельности, включающих многообразные технологические циклы, операции, процедуры и элементы.

Изучение курса «Технологии организации гостиничного дела» построено на основе комплексного сочетания лекций, семинаров, дискуссий, специальных практических заданий, опросов, тестирования, деловых игр, предлагаемых студентам, и самостоятельной работы студентов.

1.1. Цель и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины «Технологии организации гостиничного дела» является формирование профессиональных компетенций, связанных с осуществлением производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Задачи курса:

- обучение теоретическим основам гостиничной деятельности, основным понятиям гостиничной деятельности; правовым и нормативным документам, регламентирующим гостиничную деятельность;
- обучение правилам, нормам и стандартам, действующим в сфере гостиничной деятельности;
- обучение принципам производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- обучение основным особенностям функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения;
- обучение специфике и структуре гостиничного продукта;

• обучение профессиональным стандартам обслуживания и квалификационным требованиям к персоналу в гостиницах и других средствах размещения.

Оригинальность курса состоит в его интегративном характере, в объединении воедино теоретических, методологических и организационных вопросов технологической деятельности гостиничных предприятий, а также органичном сочетании теоретических основ технологий гостиничной деятельности с навыками сугубо прикладного характера.

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю)

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат, нормативные и правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность; Уметь: применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; Владеть: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения, соответствующих запросам потребителей
	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения; Уметь: анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения;; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения. Владеть: ;владеть навыками применения стандартов в гостиничной деятельности.

	<p>ОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Знать: особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах; квалификационные требования к персоналу гостиниц. Уметь: обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; Владеть: навыками применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания</p>
--	--	--

В процессе изучения дисциплины студенты приобретают необходимые основы специальных знаний и умений с применением практико-ориентированного подхода и передовых образовательных технологий, что позволит успешно работать в сфере гостиничных услуг, обладать универсальными и предметно-специализированными компетенциями, способствующими их социальной мобильности и востребованности на рынке труда в условиях перехода к посткризисному развитию экономики.

1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Технологии организации гостиничного дела» Б1.О.11 является обязательной дисциплиной Блока 1 учебного плана дисциплин по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и адресована студентам 2 курса (3 и 4 семестры). Дисциплина (модуль) реализуется на факультете истории, политологии и права ИАИ РГГУ кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Иностранный язык», «Основы толерантности», «Человек и его потребности», «Безопасность жизнедеятельности», «История туризма и гостеприимства» и др.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Проектирование гостиничной деятельности», «Правовое регулирование гостиничной деятельности», «Инновации в гостиничном бизнесе», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»; «Учебная практика», «Производственная практика», «Преддипломная практика» и др.

2. Структура дисциплины

Общая трудоемкость освоения дисциплины «Технологии организации гостиничного дела» составляет 6 зачетных единиц (з.е.), 216 часов (108ч.- в 3 семестре и 108ч.- в 4 семестре). Данная дисциплина предназначена для освоения:

1) в третьем учебном семестре на 2-м курсе. Учебный план предусматривает контактную работу обучающихся с преподавателем - 42 часа, в т.ч. 10 часов лекционных и 32 часа практических занятий (семинаров). Значительная часть отведенного на дисциплину времени приходится на самостоятельную работу студента – 66 часов.

Форма итогового контроля – **зачет**

2) в четвертом учебном семестре на 2-м курсе. Учебный план предусматривает контактную работу обучающихся с преподавателем - 42 часа, в т.ч. 10 часов лекционных и 32 часа практических занятий (семинаров). Значительная часть отведенного на дисциплину времени приходится на самостоятельную работу студента – 66 часов.

Форма итогового контроля – **зачет с оценкой**

Данным учебным курсом запланировано выполнение студентами **контрольной работы.**

Вторая часть дисциплины (4 семестр) является продолжением первой части (3 семестр), тематический материал 1 части дается во второй части в более полном, расширенном объеме.

Большое значение придается практическим занятиям, которые позволяют повысить уровень подготовки будущих специалистов путем изучения практического опыта и закрепления теоретических знаний в области технологии гостиничной деятельности, полученных на лекционных занятиях.

Практические и семинарские занятия способствуют осмыслению и более глубокому пониманию процессов, происходящих в современном гостиничном бизнесе, приобретению устойчивых аналитических и оперативных навыков работы, дальнейшему развитию профессиональных знаний будущих специалистов по гостиничному делу.

1 Часть 3 семестр

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Проме жуточн ая аттеста ция	Формы текущего контроля успеваемо сти (по неделям семестра)
			лек ции	практич еские занятия	семи нар ы	самос тоят ельная работ а		Форма промежут очной аттестаци и (по семестрам)
1.	<u>1 Часть</u>							

	<p>Раздел 1</p> <p>Теоретические основы гостиничной деятельности.</p> <p>Понятийный аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность</p>	3	2		2	12		собеседование
2.	<p>Раздел 2</p> <p>Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.</p> <p>Организация функциональных процессов в средствах размещения.</p>	3	2		8	16		собеседование, проверка практических заданий
3.	<p>Раздел 3</p> <p>Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы</p>	3	2		10	12		собеседование, проверка практических заданий
4.	<p>Раздел 4</p> <p>Профессиональные стандарты обслуживания</p>	3	2		6	14		проверка практических заданий

5.	Раздел 5 Квалификационные требования к персоналу	3	2		6	12		проверка практических заданий
	зачет							Тестирование
	Всего: 108		10		32	66		

2 Часть 4 семестр

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Промежуточная аттестация	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			лекции	практические занятия	семинары	самостоятельная работа		
1.	2 Часть Раздел 1 Теоретические основы гостиничной деятельности. Понятийный аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность Продолжение 1 Раздела, 1Части дисциплины.	4	2		2	12		собеседование
	Раздел 2							

2.	<p>Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.</p> <p>Организация функциональных процессов в средствах размещения.</p> <p>Продолжение 2 Раздела, 1Части дисциплины.</p>	4	6		8	16		<p>собеседование, проверка практических заданий</p>
3.	<p>Раздел 3</p> <p>Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы</p> <p>Продолжение 3 Раздела, 1Части дисциплины.</p>	4	4		10	12		<p>собеседование, проверка практических заданий</p>
4.	<p>Раздел 4</p> <p>Профессиональные стандарты обслуживания</p> <p>Продолжение 4 Раздела, 1Части дисциплины.</p>	4	4		6	14		<p>проверка практических заданий</p>
5.	<p>Раздел 5</p> <p>Квалификационные требования к персоналу</p> <p>Продолжение 4 Раздела, 1Части дисциплины.</p>	4	4		6	12		<p>проверка практических заданий</p>

	Контрольная работа						Проверка контрольной работы
	Зачет с оценкой						Тестирование, защита реферата
	Всего: 108		10		32	66	

3. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание подразделов (тем дисциплины)
1.	<p>Раздел 1</p> <p>Теоретические основы гостиничной деятельности.</p> <p>Понятийный аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность</p>	<p>Основные понятия, термины, определения, связанные с гостиничной деятельностью. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Законодательное и нормативное государственное регулирование, как основа управленческой деятельности. Стандарты, кодексы. Международные правила. Международные соглашения. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Постановление Правительства РФ. Классификация объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями в РФ. и др.</p>
2.	<p>Раздел 2</p> <p>Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.</p> <p>Организация функциональных процессов в средствах размещения.</p>	<p>Организационно - управленческая структура гостиничного предприятия. Понятие, цель, принципы организационной структуры. Виды организационных структур. Службы гостиницы и их функционирование. Рациональное взаимодействие служб в гостинице. Общее понятие «технология». Виды гостиничных технологий. Понятие и виды технологических процессов в гостинице. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий. Производственный процесс гостиничного предприятия. Типы производства гостиничных услуг. Принципы организации производственного процесса в гостиничном предприятии. Технологический цикл обслуживания гостей в гостиницах и других средствах размещения. Этапы технологического цикла обслуживания гостей. Организация отдела бронирования. Технология бронирования. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Операционный процесс обслуживания.</p>

		Технология обслуживания VIP-гостей. Технология работы с жалобами гостей отеля и методы рационального урегулирования жалоб. Технология поведения с агрессивными клиентами в отеле. Технология «Анонимная инспекция». Технология борьбы с хищениями в гостиницах.
3.	Раздел 3 Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	Гостиничный продукт (основной, сопутствующий, дополнительный). Понятие «услуга». Специфические черты услуги. Виды гостиничных услуг.
4.	Раздел 4 Профессиональные стандарты обслуживания	Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания. Обучение персонала, оказание поддержки сотрудникам, контроль и оценка работы подчиненных. Профессиональный имидж. Культура и психологические аспекты делового общения персонала современного отеля с потребителями гостиничных услуг. Принципы эффективной коммуникации внутри коллектива гостиницы. Основные положения правил внутреннего трудового распорядка. Стандарты обслуживания постоянных и VIP- клиентов. Стандарты обслуживания гостей с ограниченными физическими способностями.
5.	Раздел 5 Квалификационные требования к персоналу	Основные квалификационные требования (профессиональные стандарты) к должностям сотрудников гостиниц. Первый квалификационный уровень. Второй квалификационный уровень. Третий квалификационный уровень

4. Образовательные технологии

Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Технологии организации гостиничного дела» предусматривают широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (диспутов, коллоквиумов, аналитических докладов, разбор конкретных ситуаций, деловых игр) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 30 % аудиторных занятий. Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов составляют 40 % аудиторных занятий.

Образовательные технологии направлены на реализацию компетентностного подхода и основываются на принципе профессиональной направленности обучения. Это предполагает сочетание традиционной лекционно-семинарской деятельности с широким использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологических и иных тренингов и др.). Соотношение различных форм занятий определяется целью основной образовательной программы, содержанием дисциплины в соответствии с ФГОС ВПО.

При подготовке студентов по дисциплине «Технологии организации гостиничного дела» необходимо широко применять такие современные методы обучения, как:

- решение и анализ конкретных производственных ситуаций,
- ролевые игры,
- видеотренинги

Ролевые игры можно использовать на разных этапах изучения дисциплины. Они способствуют эффективному овладению знаниями, формированию творческой активности и инициативы. Ролевые игры могут проводиться как в парах, так и в небольших группах в рамках любого раздела учебной дисциплины «Технологии гостиничной деятельности».

Видеотренинги - это готовый инструмент обучения студентов. Учебный видеокурс должен сочетать в себе технологию обучения студентов, реальную современную основу учебных игровых ситуаций, российскую специфику функционирования гостиничных предприятий, комплексный анализ проблем и путей их решения. Желательно, чтобы материал подавался с живым юмором, носил проблемный характер. Использование видеофильма (видеокурса) позволяет сделать обучение более простым и эффективным.

Дискуссия – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают своё мнение по проблеме, заданной преподавателем. Проведение дискуссии по проблемным вопросам предполагает написание студентами эссе, тезисов или рефератов по предложенной тематике

Кейс-метод – обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций и задач. При данном методе обучения студент самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его.

Тестирование – контроль знаний с помощью тестов, которые состоят из условий (вопросов) и вариантов ответов для выбора.

Деловая игра – метод имитации (подражания, изображения) принятия решений руководящими работниками или специалистами в различных производственных ситуациях (в учебном процессе – в искусственно созданных ситуациях), осуществляемый по заданным правилам группой людей или человеком и ЭВМ в диалоговом режиме, при наличии конфликтных ситуаций или информационной неопределенности. В деловой игре каждый участник выполняет определенные действия, аналогичные поведению людей в жизни, но с учетом принятых правил игры. В современном применении метод деловой игры означает метод обучения соревновательного характера, создающий необходимую мотивацию для изучения важнейших разделов курса и в тесной связи с методом *дискуссия групповая* при выработке окончательного решения по *групповой работе* на основе экономического анализа использования различных видов современного инженерного оборудования для обеспечения комфортного пребывания гостей в ресторанно-гостиничном комплексе

Проблемное обучение – обучение, предполагающее создание под руководством преподавателя проблемных ситуаций и активную самостоятельную деятельность студентов по их разрешению, в результате чего и происходит творческое овладение профессиональными знаниями, навыками и умениями и развитие мыслительных способностей. Возможны три уровня проблемности в учебном процессе: *проблемное изложение*, частично- поисковый и исследовательский уровни.

Проблема – сложная познавательная задача, решение которой представляет существенный практический или теоретический интерес. Если проблема правильно сформулирована, то она будет выполнять функцию логического средства, определяющего направление поиска

новой информации и тем самым обеспечивающего эффективность деятельности, связанной с её решением. Проблемы пробуждают любознательность студентов и способствуют тому, что они самостоятельно осваивают большие объёмы новых знаний. Студенты начинают мыслить критически и аналитически, учатся искать соответствующие источники информации и ресурсы, необходимые им для решения. Проблемы перед студентами ставятся таким образом, что с каждой проблемой материал усложняется, студенты самостоятельно находят новую информацию и переходят с одного уровня на другой. Проблемное обучение тесно связано с *исследовательским методом*, базируется на *методе обучения в сотрудничестве*

Круглый стол - это один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Идея круглых столов заключается во встрече единомышленников, стремящихся найти общее решение по конкретному вопросу в формате заданной тематики, а также в возможности для всех желающих вступить в научную дискуссию по интересующим вопросам. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога

Особенно важным в процессе подготовки студентов в сфере гостиничного дела представляется необходимость взаимной интеграции дисциплин по информатике и специальной дисциплины «Технологии организации гостиничного дела», организации практических занятий по данной учебной дисциплине с компьютерной поддержкой. Введение в процесс обучения студентов гостиничному делу так называемых бинарных занятий, когда два преподавателя проводят занятия по принципиально важным разделам, в нашем случае, к примеру, по теме «Бронирование номеров и мест в гостинице» дает очень хорошие результаты.

Материал дисциплины следует излагать с учётом передового отечественного и зарубежного опыта, в доступной для понимания студентов форме.

При проведении занятий целесообразно использовать такие формы и методы обучения, как деловые игры, дискуссии, организовывать экскурсии на предприятия. При изучении дисциплины следует уделять внимание организации самостоятельной работы студентов, способствующей формированию умения и навыков в организации творческого труда, углублению профессиональной подготовки, самообразованию, самостоятельному решению практических задач.

Практические занятия проводятся с целью закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых навыков по данной дисциплине. В конце наиболее важных тем и разделов даются практические задания.

Для проверки знаний студентов по дисциплине рекомендуется проводить рубежный контроль (по окончании изучения отдельных тем). Формы и сроки проведения контроля определяются соответствующей кафедрой учебного заведения. В зависимости от специфики подготовки, форм обучения, специальности и специализации студентов данная кафедра учебного заведения может вносить дополнения и изменения в содержание, последовательность изучения учебного материала и распределения учебных часов по темам, а также в перечень и содержание практических занятий при условии выполнения требований образовательных стандартов по подготовке выпускников.

Для лучшего усвоения учебного материала его изложение целесообразно проводить с применением технических средств обучения. Также использовать схемы, таблицы, видеоматериалы, компьютерные программы, образцы документации, рекламные материалы.

Изучение дисциплины осуществляется по единой тематической программе в соответствии с учебным планом, с использованием индивидуального консультирования.

Обучение строится на сочетании лекций, семинарских, практических и индивидуальных занятий, а также самостоятельной работы студентов.

Лекционные занятия предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов дисциплины, которые освещаются, в основном, на проблемном уровне.

Практические занятия являются аудиторными, проводятся либо в виде семинаров, либо по заранее известным темам. Они предназначены для закрепления и более глубокого изучения определенных аспектов лекционного материала на практике.

Цели проведения практических занятий:

- закрепление полученных в ходе лекций теоретических знаний;
- осуществление контроля выполнения студентами заданий по темам, подлежащим самостоятельному изучению.

Основными формами проведения практических занятий являются:

- проведение проблемных семинаров по темам лекций и по темам, подлежащим самостоятельному изучению студентами;

- обсуждение докладов, выполненных студентами в ходе самостоятельного изучения специальной литературы;

- решение ситуационных задач и упражнений, проведение деловых и ролевых игр, диспутов.

Индивидуальные занятия не являются аудиторными и предполагают самостоятельную работу каждого студента по индивидуальному (групповому) заданию и личный устный или письменный отчет по нему перед преподавателем.

Самостоятельная внеаудиторная работа направлена на ознакомление студента с определенными разделами курса по рекомендованным преподавателем материалам и подготовку к выполнению индивидуальных заданий по курсу.

Для проверки эффективности освоения дисциплины проводится контроль знаний студентов. При этом используются следующие виды контроля:

- текущий контроль, включающий выполнение студентами контрольных заданий с последующей оценкой проделанной работы;
- промежуточный – тестирование, защита рефератов;

Текущий рейтинг-контроль проводится преподавателем в процессе проведения всех видов занятий. Промежуточный рейтинг-контроль предназначен для практической комплексной оценки освоения разделов курса и осуществляется путем подготовки ответов на заданные педагогом вопросы.

№ п/п	Наименование темы	Виды учебной работы	Формируемые компетенции	Образовательные технологии
1	2	3	4	5

Тема 1. Основные понятия, термины, определения, связанные с гостиничной деятельностью.	Лекция 1.	ОПК-1.2.	Вводная лекция
	Семинар 1.	ОПК-1.2.	Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов
Тема 2. Организационно - управленческая структура гостиничного предприятия.	Лекция 2.	ОПК-1.2.	Лекция-визуализация
Тема 3. Виды гостиничных технологий. Понятие и виды технологических процессов в гостинице	Лекция 3.	ОПК-1.2.	Лекция-визуализация
	Семинар 2.	ОПК-1.2.	Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов
Тема 4. Производственный процесс гостиничного предприятия.	Лекция 4.	ОПК-1.2.	Лекция-беседа
	Семинар 3.	ОПК-1.2.	Дискуссия на семинаре
Тема 5. Технологический цикл обслуживания гостей в гостиницах и других средствах размещения.	Лекция 5.	ОПК-1.2.	Проблемная лекция
	Семинар 4.	ОПК-1.2.	Семинар-диспут
Тема 6.	Лекция 6.	ОПК-1.2.	Лекция-визуализация

	Гостиничный продукт. Понятие «услуга». Специфические черты услуги. Виды гостиничных услуг.	Семинар 5.	ОПК-1.2.	Семинар – кейс-метод
	Тема 7. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания.	Лекция 7.	ОПК-1.2.	Лекция-визуализация
		Семинар 6.	ОПК-1.2.	Дискуссия на семинаре
	Тема 8. Обучение персонала, оказание поддержки сотрудникам, контроль и оценка работы подчиненных.	Лекция 8.	ОПК-1.2.	Лекция – пресс-конференция
		Семинар 7.	ОПК-1.2.	Пресс-конференция
	Тема 9. Основные положения правил внутреннего трудового распорядка.	Лекция 9.	ОПК-1.2.	Лекция-визуализация
		Семинар 8.	ОПК-1.2.	Семинар – круглый стол
	Тема 10. Квалификационные требования к персоналу	Лекция 10.	ОПК-1.2.	Лекция с разбором конкретных ситуаций
		Семинар 9.	ОПК-1.2.	Семинар – круглый стол

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

<i>№ п/п</i>	<i>Контролируемые разделы дисциплины (модуля)</i>	<i>Код контролируемой компетенции (компетенций)</i>	<i>Наименование оценочного средства</i>
1.	Понятийный аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	ОПК-1.2.	Тест План семинарских занятий (Тема 1-3)
2.	Организация отдела бронирования. Технология бронирования номеров и мест в гостиницах.	ОПК-1.2.	План семинарских занятий (Тема 5-7)
3.	Гостиничный продукт (основной, сопутствующий, дополнительный). Понятие «услуга». Специфические черты услуги. Виды гостиничных услуг.	ОПК-1.2.	План семинарских занятий (Тема 7-8) Форма промежуточного контроля – выступление по избранной теме (в письменной и устной форме)

5.2. Критерии выставления оценок

Система текущего и промежуточного контроля знаний студентов по учебной дисциплине «Технологии организации гостиничного дела» выстраивается в соответствии с учебным планом основной образовательной программы, определяющем виды и формы текущего (контрольные работы, тесты, работа на лекциях, опросы на семинарских занятиях, подготовка докладов, рефератов по избранным аспектам изучения деятельности гостиничных предприятий), промежуточного контроля и принятым в вузе Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов РГГУ.

Форма контроля	Срок отчетности	Макс. количество баллов	
		За одну работу	Всего
Текущий контроль:			
- опрос	3, 4, 9, 12, 15, 17 недели	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	8, 13 недели	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	5 неделя	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-5)	14 неделя	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)	17 неделя		40 баллов

Итого за семестр (дисциплину)			100 баллов
-------------------------------	--	--	------------

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, набравшему не менее 50 баллов в результате суммирования баллов, полученных при текущем контроле и промежуточной аттестации. Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно		не зачтено
0 – 19		F	

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Текущий контроль

При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре учитываются:

- степень раскрытия содержания материала (0-2 балла);
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала (0-2 балла);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков (0-1 балл).

При оценивании контрольной работы учитывается:

- полнота выполненной работы (задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности) – 1-4 балла;
- обоснованность содержания и выводов работы (задание выполнено полностью, но обоснование содержания и выводов недостаточны, но рассуждения верны) – 5-8 баллов;
- работа выполнена полностью, в рассуждениях и обосновании нет пробелов или ошибок, возможна одна неточность -9-10 баллов.

Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на 3 вопроса (два вопроса теоретического характера и один вопрос практического характера).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-3 балла);
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (4-7 баллов);
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (8-11 баллов);
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (12-15 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:

- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-2 балла);
- ответ содержит 21-89 % правильного решения (3-8 баллов);
- ответ содержит 90% и более правильного решения (9-10 баллов).

Критерии оценки знаний студентов по дисциплине. Способы формирования знаний, умений и навыков

Тема		Результат освоения дисциплины (модуля) (обучающийся должен знать, уметь):	Форма оценочных средств (ОС) в банке ОС (БОС)*					Время выполнения ОС (мин.)
			Т	КЗ	ТЗ	ДС	ТР	
№№ пп	Наименование							
Раздел 1. Теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность								
	Теоретические основы гостиничной деятельности. Понятийный аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Система классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации	Знать: -теоретические основы гостиничной деятельности, понятийный аппарат; - правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; - систему классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. Уметь: - применять понятийный	+	+		+		

	Федерации.	аппарат; - применять на практике правовые и нормативные документы; - оценивать гостиницы и иные средства размещения.						
Раздел 2. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.								
Организация функциональных процессов в средствах размещения								
	Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.	Знать: - этапы гостевого цикла; - технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - функции и технологию деятельности основных служб гостиницы. Уметь: - обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов в гостиницах; - осуществлять технологические процессы обслуживания гостя на различных этапах гостевого цикла.	+	+		+		
Раздел 3. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы								
	Гостиничный продукт, виды гостиничных услуг.	Знать: - специфику и составные элементы гостиничного продукта; - виды услуг в гостинице. Уметь: - формировать и оказывать гостиничную услугу;	+	+	+	+		

		- формировать гостиничный продукт.						
Раздел 4. Профессиональные стандарты обслуживания								
	Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания.	<p>Знать:</p> <p>- стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>- культуру взаимоотношений между сотрудниками служб и гостями отеля, а также внутри коллектива.</p> <p>Уметь:</p> <p>- соблюдать требования, предъявляемые к персоналу гостиниц.</p>		+		+	+	
Раздел 5. Квалификационные требования к персоналу								
5.1	Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы.	<p>Знать:</p> <p>- основные квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы.</p> <p>Уметь:</p> <p>- проектировать квалификационные требования для различных должностей работников отеля.</p>	+		+	+		

*Форма оценочных средств (тематических заданий) для совокупности всех заданий банка оценочных средств (БОС) по дисциплине (модулю), раскрывающих содержание раздела, темы дисциплины (модуля) может включать:

Т – тесты по дисциплине (модулю);

КЗ – контрольные задания по дисциплине (модулю);

ТЗ – типовые задания по дисциплине (модулю);

ДС** – другие формы и средства контроля по дисциплине (модулю).

ТР** – тренинг.

Обеспечение требуемого уровня усвоения учебного материала в соответствии с целевыми установками учебной дисциплины. Уровни «иметь представление» и «знать» могут достигаться в основном путем проведения лекций, семинаров и организации самостоятельной работы. Уровни «уметь» и «иметь навык (опыт)» могут быть достигнуты при проведении ряда взаимосвязанных практических занятий, а также деловых игр с применением компьютеров и передовых достижений туристского бизнеса.

Перечень терминов и понятий, выносимых на терминологические диктанты и тестирование

АССОРТИМЕНТ УСЛУГ, АМЕРИКАН ЭКСПРЕСС, АМЕРИКАНСКИЙ ПЛАН, АНИМАТОР, АНИМАЦИОННАЯ ПРОГРАММА, БАНКЕТ-КОКТЕЙЛЬ, БАНКЕТ-ФУРШЕТ, БАР, БЕЗОПАСНОСТЬ В СФЕРЕ УСЛУГ, БИЗНЕС ГОСТИНИЧНЫЙ, БИЗНЕС РЕСТОРАННЫЙ, БИЗНЕС-ОТЕЛЬ, БИЗНЕС-ЦЕНТР, БОТЕЛЬ, БРОНИРОВАНИЕ, «БЭБИ-СИТТЕР», БАНКЕТ, БАНКЕТ-ФУРШЕТ, ВАРЬЕТЕ, ВАУЧЕР ТУРИСТСКИЙ, ВМЕСТИМОСТЬ ГОСТИНИЦЫ, «ВСЕ ВКЛЮЧЕНО», ГОСТИНИЦА, ГРУМ-СЕРВИС, ГОСТИНИЦА КОНГРЕССНАЯ, ГОСТИНИЦА КУРОРТНАЯ, ГОСТИНИЧНЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ, ГОСТИНЫЕ ДВОРЫ, ГОРНИЧНАЯ, ГОСТЬ, ДИВЕРСИФИКАЦИЯ УСЛУГ, «ДОМ ГОСТЕЙ», ДОМ ТУРИСТА, ДВОРЕЦКИЙ, ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ, ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ, ЗАВТРАК АНГЛИЙСКИЙ, ЗАВТРАК АМЕРИКАНСКИЙ, ЗАВТРАК КОНТИНЕНТАЛЬНЫЙ, ЗАГРУЖЕННОСТЬ ГОСТИНИЦ, ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА, ИНДУСТРИЯ ДОСУГА, ИНДУСТРИЯ ПИТАНИЯ, ИНДУСТРИЯ РАЗВЛЕЧЕНИЙ, ИНДУСТРИЯ СФЕРЫ УСЛУГ, КАТЕГОРИЯ ГОСТИНИЦ, КЛАССИФИКАЦИЯ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ, КЛИЕНТ, КЕМПИНГ, «КЕМПИНСКИ», КЛАСС ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ, КОЙКО-МЕСТО, КОМФОРТ, КОМФОРТ БЫТОВОЙ, КОМФОРТ ИНФОРМАЦИОННЫЙ, КОМФОРТ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ, КОНТИНЕНТАЛЬНЫЙ ПЛАН, КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГИ (ОБСЛУЖИВАНИЯ), КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ, КАЧЕСТВО УСЛУГИ, КЕЙТЕРИНГ, КОДЕКС ОТНОШЕНИЙ МЕЖДУ ГОСТИНИЦАМИ И ТУРБИЮРО, КОМПЛЕКС ГОСТИНИЧНЫЙ, КОНГРЕСС-ОТЕЛЬ, КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА, КУЛЬТУРА СЕРВИСА, ЛИСТ ОЖИДАНИЯ, МЕНЮ, МЕТРДОТЕЛЬ, МЕНЕДЖМЕНТ В ГОСТЕПРИИМСТВЕ, МОТЕЛЬ, МАРКЕТИНГ В ГОСТЕПРИИМСТВЕ, НОЧЕВКА, ОТЕЛЬ, ОТЕЛЬ-ГАРНИ ОТЕЛЬ-КЛУБ, ОТЕЛЬ-ЛИДО, ОТЕЛЬ-ШАТО, ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ, ОФИЦИАНТ, ПАЖ, ПЕРСОНАЛ В УНИФОРМЕ ОТЕЛЯ, ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ, РЕГИСТРАТОР (АДМИНИСТРАТОР), ПОТРЕБИТЕЛЬ, ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ПРОЦЕСС ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ, ПРОТОКОЛ, ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА, ПРЕДПРИЯТИЕ ГОСТИНИЧНОЕ, ПАНСИОНАТ, ПАНСИОНАТ ТУРИСТСКИЙ, ПОЛУПАНИОН, РАЗМЕЩЕНИЕ, РЕСТОРАН, «РИТЦА» МОДЕЛЬ, РОССИЙСКАЯ ГОСТИНИЧНАЯ АССОЦИАЦИЯ (РГА), «РЭДИССОН», РОТЕЛЬ, РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ, СЕРВИС, СЛУЖБА ROOM-СЕРВИС ГОСТИНИЦЫ, СЛУЖБА ГОСТИНИЦЫ АДМИНИСТРАТИВНАЯ, СЛУЖБА ГОСТИНИЦЫ БАНКЕТНАЯ, СЛУЖБА ГОСТИНИЦЫ КОММЕРЧЕСКАЯ (служба маркетинга и продаж), СЛУЖБА ХОЗЯЙСТВЕННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СЛУЖБА ИНЖЕНЕРНАЯ (техническая) ГОСТИНИЦЫ СЛУЖБА КЕЙТЕРИНГА ГОСТИНИЦЫ, СЛУЖБА КОНСЪЕРЖЕЙ ГОСТИНИЦЫ, СЛУЖБА ПИТАНИЯ ГОСТИНИЦЫ, СЛУЖБА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЦЫ, СРЕДСТВО РАЗМЕЩЕНИЯ, СУПЕРВАЙЗЕР, ТЕХНОЛОГИЯ, ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС В ГОСТИНИЦЕ, ТУРИЗМ, ТУРИСТ, ТУРИСТСКАЯ ИНДУСТРИЯ, УСЛУГА, УСЛУГИ ГОСТИНИЦЫ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ, УСЛУГИ ГОСТИНИЦЫ ОСНОВНЫЕ, УСЛУГИ РАЗМЕЩЕНИЯ (в гостинице), РЕЗЕРВИРОВАНИЕ СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ И УСЛУГ ГОСТИНИЦ, СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ И УСЛУГ ГОСТИНИЦ, ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ И УСЛУГ ГОСТИНИЦ, ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ И УСЛУГ ГОСТИНИЦ, СЛУЖБЫ ГОСТИНИЧНЫЕ, «СЕМЕЙНЫЙ ПЛАН», СИСТЕМА ГРАДАЦИИ НОМЕРОВ В ОТЕЛЕ, СНЭК-БАР, СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ, ТРАНСФЕР, ТАРИФ ДНЕВНОЙ, ТАРИФ КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫЙ, ТЕХНОЛОГИЯ, УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА УСЛУГИ (ОБСЛУЖИВАНИЯ) ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ТИП ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ, УСЛУГИ ГОСТИНИЧНЫЕ, ФЛОТЕЛЬ, ХОЗЯЙСТВО ГОСТИНИЧНОЕ, ХОСТЕЛ, ЦЕПИ ГОСТИНИЧНЫЕ, ЦИКЛ ГОСТИНИЧНЫЙ, «ШВЕДСКИЙ СТОЛ», ЭТИКЕТ.

Примерные вопросы к промежуточной аттестации

1. Понятия: «Индустрия гостеприимства», «Маркетинг», «Главная цель маркетинга в индустрии гостеприимства»
2. Тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства

3. Основные цели «Системы классификации гостиниц и других средств размещения» в РФ.
4. Понятия: «Средство размещения», «Номер в средстве размещения», «Номерной фонд»,
5. Понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель»
6. Виды услуг, предоставляемые исполнителем потребителю гостиничных услуг без дополнительной оплаты
7. Цели организационной структуры предприятия
8. Наиболее распространенные организационные структуры управления в управленческой практике гостиничной отрасли
9. Специфика линейной организационной структуры управления гостиничного предприятия
10. Особенности функциональной организационной структуры управления гостиничного предприятия
11. Характеристика линейно-функциональной организационной структуры управления гостиничного предприятия
12. Зависимость организационно-управленческой структуры отеля от вместимости, категории (классности), назначения, месторасположения, контингента гостей
13. Классификация гостиничных предприятий по форме собственности в РФ
14. Классификация гостиничных предприятий по вместимости в мировой практике
15. Административно-управленческая служба (Administration Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
16. Служба приема и размещения (Front Office) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
17. Служба организации общественного питания (Food and Beverage Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
18. Коммерческая служба (Sales and Marketing Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
19. Инженерно-техническая служба (Technical Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
20. Вспомогательные и дополнительные службы (Additional Services) гостиницы
21. Необходимое количество обслуживающего персонала для гостиниц различных категорий
22. Понятия: «Лицо отеля», «Сердце отеля»
23. Понятие «Технология»
24. Этапы в технологическом цикле обслуживания гостя

- 25 Базовые технологии обслуживания гостиничного предприятия
- 26 Специфика ключевых технологий обслуживания гостиничного предприятия
- 27 Особенности ведущих технологий гостиничного предприятия
- 28 Определение «Технологический процесс в гостинице»
- 29 Виды технологических процессов по характеру технологических операций
- 30 Принципы рациональной организации производственного процесса в гостиничном предприятии
- 31 Специфика типов производства гостиничных услуг: единичного, серийного и массового
- 32 Деятельность отдела бронирования гостиничного предприятия
Наиболее распространенные причины претензий и жалоб гостей.
- 33 Технология работы с жалобами гостей отеля
- 34 Основные ошибки сотрудников гостиницы в работе с жалобами
- 35 Шаги в урегулировании жалоб клиентов гостиницы
- 36 Отзывы гостей о пребывании в отеле, как эффективный метод оценки качества обслуживания
- 37 Методы рационального урегулирования жалоб в гостинице
- 38 «Золотые правила» работы с «агрессивными» клиентами
- 39 Суть «технологии анонимная инспекция»
40. Приемы стимулирования гостей отеля для написания отзыва о качестве обслуживания

Тест по дисциплине №1

№	Вопрос	Вариант ответа
1	2	3
1.	По каким критериям классифицируются гостиницы?	а) по типу конструкций б) по режиму эксплуатации в) по назначению г) по всем перечисленным выше
2..	Как называются отели, имеющие от 100 до 500 мест?	а) малые б) сверхмалые в) большие г) средние

3.	Какие элементы включает в себя индустрия гостеприимства?	<p>а. услуги размещения и отдыха</p> <p>б. услуги питание</p> <p>в. услуги транспорта</p> <p>г. все перечисленное выше</p>
4.	Какие отели в зависимости от вместимости являются наиболее эффективными в управлении?	<p>а. сверхмалые</p> <p>б. малые</p> <p>в. средние</p> <p>г. большие (крупные)</p> <p>д. гиперотели (мегаотели)</p>
5	Из скольких комнат состоит номер «люкс»?	<p>а) из 1</p> <p>б) из 2</p> <p>в) из 3</p> <p>г) из 4</p>
6.	В какой службе гостиницы задействовано более половины всего штата сотрудников?	<p>а) служба управления номерным фондом</p> <p>б) служба организации питания</p> <p>в) коммерческая служба</p> <p>г) инженерно-техническая служба</p>
7.	Какая из служб гостиницы является наиболее важной?	<p>а) коммерческая служба</p> <p>б) служба организации питания</p> <p>в) служба управления номерным фондом</p> <p>г) все службы одинаково важны</p>
8.	Какой этап стоит первым в технологическом цикле обслуживания гостей в отеле?	<p>а) заезд</p> <p>б) бронирование</p> <p>в) регистрация</p> <p>г) расчет</p>
9.	Гостиниц, каких категорий, остро не хватает в настоящее время в г.Москве?	<p>а. ***** зв.</p> <p>б. **** зв.</p>

		в. *** зв. г. ** зв.
10.	Какая из систем классификации гостиниц является самой распространенной?	а. система разрядов б. система букв в. система ключей г. система звезд
11.	В каком российском нормативно-правовом документе зафиксирована классификация номеров по категориям?	а. Законе «О защите прав потребителей» б. Законе «Об основах туристской деятельности в РФ» в. «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ» г. Законе «О техническом регулировании» д. «Системе классификации гостиниц и других средств размещения»
12.	Сколько категорий номеров гостиницы установлено данной классификацией?	а. 10 б. 6 в. 9 г. 8
13.	На какой срок выдается сертификат категории гостинице или другому средству размещения аттестационной комиссией Центрального Органа Сертификации (ЦОС)?	а. на 10 лет б. на 3 года в. на 1 год г. на 5 лет
14.	Из скольких комнат состоит номер «люкс»?	а. из 1 б. из 2 в. из 3 г. из 4
15.	К какой категории номеров относится номер «студия»?	а. первой б. второй

		в. третьей г. высшей
16.	К какой категории номеров относится номер «сюит»?	а. высшей б. третьей в. четвертой г. пятой
17.	Какова площадь номера «сюит»?	а. не менее 25 м ² б. не менее 35 м ² в. не менее 40 м ² г. не менее 75 м ²
18.	В номере какой категории должен быть гостевой туалет?	а. в номере «апартамент» б. в номере «сюит» в. в номере «студия» г. в номере «люкс»
19.	Для гостиницы какой категории необходимо иметь горячее и холодное водоснабжение?	а. * зв. б. ** зв в. *** зв г.. **** зв. д.. ***** зв. ж. всех категорий
20.	Для гостиницы какой категории необходимо иметь охранную сигнализацию, электронные замки или видеокамеры в коридорах?	а. * зв. б. ** зв в. *** зв г. **** зв. и ***** зв. д. всех категорий

Тест по дисциплине №2

№	Вопрос	Вариант ответа
1	2	3
1.	Для гостиницы какой категории необходимо иметь медицинский кабинет?	а. * зв. б. ** зв в. *** зв

		г.. ***** зв. д. ***** зв.
2..	Какое количество обслуживающего персонала в среднем на номер рекомендовано для гостиниц 5-ти звезд?	а. 5 чел. и более б. 1, 2 чел. и более в. 2 чел. и более г. 3 чел. и более
3.	В какой службе гостиницы задействовано более половины всего штата сотрудников?	а. служба управления номерным фондом б. служба организации питания в. коммерческая служба г. инженерно-техническая служба
4.	Какая из служб гостиницы является наиболее важной?	а) коммерческая служба б) служба организации питания в) служба управления номерным фондом г) все службы одинаково важны
5	Какой % от общего числа сотрудников падает на долю Front of the House (Лицу Отеля)?	а. 34 % б. 50 % в. 45 % г. 12 %
6.	Какого сотрудника нельзя причислить к отделу, относящемуся к Front of the House (Лицу Отеля)?	а. бармена б. плотника в. метрдотеля г. швейцара
7.	Какой из подразделений не относится к Heart of the House (Сердцу Отеля)?	а. бухгалтерия б. секретариат в. служба приема и размещения г. отдел обучения
8.	Какова этимология (происхождение) слова «технология»? Что оно означает, как трактуется?	а. обучение техническим навыкам б. учение мастерству, делу, ремеслу

		<p>в. изучение технических наук</p> <p>г. познание техники</p>
9.	Какой из элементов, составляющих технологию, является самым крупным и объемным?	<p>а. технологический цикл</p> <p>б. технологическая операция</p> <p>в. технологический процесс</p> <p>г. технологическая процедура</p>
10.	Какой этап стоит первым в технологическом цикле обслуживания гостей в отеле?	<p>а) заезд</p> <p>б) бронирование</p> <p>в) регистрация</p> <p>г) расчет</p>
11.	Какой источник (канал) получения заявок на бронирование номеров и мест в гостинице является на данный момент самым распространенным в российских условиях?	<p>а. бронирование по почте</p> <p>б. бронирование по факсу</p> <p>в. бронирование по телефону</p> <p>г. интернет - бронирование</p>
12.	Какой тип бронирования является самым предпочтительным для гостиничного предприятия?	<p>а. сверхбронирование</p> <p>б. гарантированное бронирование</p> <p>в. негарантированное бронирование</p> <p>г. все перечисленные выше</p>
13.	Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, называется:	<p>а. прайс-лист</p> <p>б. ваучер</p> <p>в. акция</p> <p>г. турпакет</p>
14.	С какой специфической чертой, присущей понятию «услуга», связана суть гарантированного бронирования?	<p>а. неосязаемость</p> <p>б. неотделимость объекта от источника услуги</p> <p>в. непостоянство качества</p> <p>г. несохраняемость</p>
15.	В течение какого времени дается ответ на письмо-заявку с просьбой о бронировании,	<p>а. в течение недели</p> <p>б. в течение нескольких</p>

	поступившее в гостиницу по факсу?	<p>часов</p> <p>в. в течение суток</p> <p>г. срочно</p>
16.	В течение какого времени дается ответ на письмо-заявку с просьбой о бронировании, поступившее в гостиницу по почте?	<p>а. в течение одного-двух дней</p> <p>б. срочно</p> <p>в. в течение 5 рабочих дней</p> <p>г. в течение суток</p>
17.	Какой элемент не является реквизитом кредитной карты гостя?	<p>а. Ф.И. гостя</p> <p>б. номер кредитной карты гостя</p> <p>в. срок действия кр.карты гостя</p> <p>г. дата рождения гостя</p>
18.	Какие личные сведения не существенны для гостиницы при гарантированном бронировании номеров и мест в гостинице на интернет-странице гостиницы?	<p>а. паспортные данные</p> <p>б. Ф.И. владельца кр.карты</p> <p>в. номер кредитной карты</p> <p>г. срок действия кр.карты</p> <p>д. наименование платежной системы, выдавшей кр.карту (тип карты)</p>
19.	Какой размер скидки на проживание дает, как правило, гостиница тем, кто бронирует номера через интернет-страницу в целях развития этого способа бронирования?	<p>а. 5-10 %</p> <p>б. 25 %</p> <p>в. 2 %</p> <p>г. 1,5 %</p>
20.	Овербукинг – это:	<p>а) бронирование номеров без наличия реально свободных мест</p> <p>б) бронирование с предоплатой</p> <p>в) негарантированное бронирование</p> <p>г) внесение депозита в кассу гостиницы</p>

Критерии оценки на экзамене.

Экзамен по дисциплине преследуют цель оценить работу студента за курс, полученные теоретические и практические знания, их глубину, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их.

Оценка на экзамене выставляется в ведомость и в зачётную книжку студента.

Критерии оценки освоения студентами дисциплины

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично	Выполнен полный объем работы, ответ студента полный и правильный. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры
4	Хорошо	Выполнено 75% работы, ответ студента правильный, но неполный. Не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено
3	Удовлетворительно	Выполнено 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях и/или они просто отсутствуют
2	Неудовлетворительно	Выполнено менее 50% работы, в ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.

Перечень вопросов к зачету

1. Программы поощрения и стимулирования постоянных гостей в высококлассных отелях
2. Технологии обслуживания VIP- клиентов в высококлассных отелях
3. Продолжительность испытательного срока, установленная для сотрудников гостиниц с иностранным менеджментом
4. Тематика тренингов для персонала высококлассных гостиниц
5. Стандарты внешнего вида работника гостиничного бизнеса

6. Стандарты поведения работника гостиничного бизнеса
7. Нарушения дисциплины, которые влекут за собой дисциплинарные взыскания (замечания или выговор).
8. Льготы, предоставляемые, сотрудникам высококлассных гостиниц с иностранным менеджментом
9. Должности сотрудников службы приема и размещения, относящиеся к первому квалификационному уровню
10. Должности сотрудников службы приема и размещения, относящиеся ко второму квалификационному уровню
11. Должности сотрудников службы приема и размещения, относящиеся к третьему квалификационному уровню
12. Должности сотрудников административно-хозяйственной службы, относящиеся к первому квалификационному уровню
13. Должности сотрудников административно-хозяйственной службы, относящиеся ко второму квалификационному уровню
14. Должности сотрудников административно-хозяйственной службы, относящиеся к третьему квалификационному уровню
15. Основные должностные обязанности администратора (регистратора) службы приема и размещения
16. Основные должностные обязанности сотрудника отдела бронирования гостиницы
17. Основные цели «Системы классификации гостиниц и других средств размещения» в РФ.
18. Классификация номерного фонда, согласно «Системе классификации гостиниц и других средств размещения» в РФ.
19. Факторы, влияющие на организационно-управленческую структуру гостиницы
20. Классификация гостиничных предприятий по форме собственности в РФ
21. Административно-управленческая служба (Administration Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
22. Служба приема и размещения (Front Office) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
23. Служба организации общественного питания (Food and Beverage Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
24. Коммерческая служба (Sales and Marketing Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
25. Инженерно-техническая служба (Technical Department) гостиницы, ее

функции, состав, подчинённость в ней

26. Вспомогательные и дополнительные службы (Additional Services) гостиницы
27. Понятия: «Лицо отеля», «Сердце отеля»
28. Понятие «Технология». Основной технологический процесс гостиничного обслуживания
29. Этапы в технологическом цикле обслуживания гостя
30. Деятельность отдела бронирования гостиничного предприятия
31. Каналы и источники получения гостиницей заявок на размещение
32. Типы бронирования в гостиницах
32. Суть гарантированного бронирования
33. Суть негарантированного бронирования
34. Овербукинг (сверхбронирование)
35. Технология подтверждения бронирования
36. Технология аннуляции бронирования
37. Технологические документы, связанные с формальностями по бронированию
38. Технология работы с жалобами гостей отеля
39. Суть «технологии анонимная инспекция»
40. Методы рационального урегулирования жалоб в гостинице
41. Понятие «услуга». Специфические черты «услуги»
42. Структура уровней «гостиничного продукта»
43. Понятие «стандарт»
44. Международные стандарты обслуживания в гостиницах
45. Цели системы взаимозаменяемости в гостиницах
46. Правила поведения сотрудников гостиницы в чрезвычайных, нестандартных ситуациях
47. Направления в области контроля и оценки работы подчиненных в высококлассных гостиничных предприятиях

Тесты к зачету с оценкой

№	Вопрос	Вариант ответа
---	--------	----------------

1	2	3
1.	Для гостиниц какой категории необходимо иметь вход для гостей с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля?	а. * ЗВ. б. ** ЗВ в. *** ЗВ г. **** ЗВ. И***** ЗВ.
2.	Для гостиниц какой категории обязательным требованием является кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично	а. * ЗВ. б. ** ЗВ в. *** ЗВ г. **** ЗВ. И***** ЗВ.
3.	Для гостиниц какой категории обязательным требованием является наличие плавательного бассейна?	а. * ЗВ. б. ** ЗВ в. *** ЗВ г.. **** ЗВ. д. ***** ЗВ.
4.	Для гостиниц какой категории обязательным требованием является наличие спортивно-оздоровительного центра с тренажерным залом?	а. * ЗВ. б. ** ЗВ в. *** ЗВ г. **** ЗВ. И***** ЗВ.
5.	В гостиницах каких категорий предоставляется возможность хранения ценностей в сейфе администрации?	а. * ЗВ. б. ** ЗВ в. *** ЗВ г.. **** ЗВ. д. ***** ЗВ. ж. всех категорий
6.	Для гостиниц какой категории не является обязательным требованием наличие форменной одежды и служебного значка у сотрудников?	а. * ЗВ. б. ** ЗВ в. *** ЗВ г.. **** ЗВ. д. ***** ЗВ.
7.	Для гостиниц какой категории обязательным требованием является предоставление услуги подноса багажа?	а. * ЗВ. б. ** ЗВ в. *** ЗВ г. **** ЗВ. И***** ЗВ.
		а. меньше формальностей

8.	По какой причине часть гостей предпочитает негарантированный тип бронирования?	по оформлению б. дешевле в. не знают о существовании гарантированного бронирования г. не хотят иметь финансовых обязательств перед гостиницей
9.	Какие штрафные санкции гостиница имеет право применить к гостю по правилам гарантированного бронирования в случае его неприбытия или нарушения им срока отказа от поселения в указанное время?	а. отказ от размещения в дальнейшем в данной гостинице б. штраф в размере 50 % суточной стоимости номера в. штраф в размере 100 % суточной стоимости номера г. никаких штрафных санкций
10.	За какое время до заезда в гостиницу осуществляется, как правило, аннуляция заказа без штрафных санкций по отношению к клиентам?	а. за 12 часов б. за 24 часа в. за 48 часов г. за 72 часа
11.	В каком разделе «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» говорится о порядке бронирования номеров и мест в гостиницах?	а. общие положения б. информация об услугах, порядок оформления проживания в гостиницах и оплаты услуг в. порядок предоставления услуг г. ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг
12.	Какая услуга не входит в перечень услуг, предоставляемых отелем бесплатно?	а. вызов скорой помощи б. побудка к определенному часу в. химчистка одежды г. пользование медицинской аптечкой

13.	Какая функция относится к работе административно-хозяйственной службы гостиницы?	<ul style="list-style-type: none"> а. уборка помещений б. заключение корпоративных договоров в. бронирование номеров г. оказание услуг питания
14.	Какая функция относится к работе финансовой службы гостиницы?	<ul style="list-style-type: none"> а. оказание бытовых услуг б. анализ результатов хозяйственной деятельности в. прием гостей и регистрация гостей г. ремонт и строительство
15.	Какая функция относится к работе инженерно-технической службы гостиницы?	<ul style="list-style-type: none"> а. контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности б. создание условий для нормального функционирования электротехнических устройств в. оказание бытовых услуг гостям г. оказание транспортных услуг
16.	Какая функция относится к работе коммерческой службы гостиницы?	<ul style="list-style-type: none"> а. прием и размещение гостей б. оказание информационных услуг гостям отеля в. оперативное и стратегическое планирование г. контроль за работой системы кондиционирования
17.	Уместно предложить чаевые в гостинице:	<ul style="list-style-type: none"> а. управляющему б. подносчику багажа в. менеджеру по бронированию

		г. бухгалтеру
18.	От каких факторов зависит организационная структура современного отеля?	а. от вместимости б. назначения в. сегмента потребителя г. от всего вышеперечисленного
19.	Какой классификации гостиниц по уровню комфорта не существует?	а. по звездам б. по часам в. по коронам г. по буквам
20.	К сопутствующей услуге, предоставляемой в гостиницах относится:	а. прокат автотранспорта б. размещение в. питание г. уборка номера
22.	От каких факторов зависит загрузка гостиницы?	а. сезона б. политической ситуации в стране в. экономической ситуации в стране г. от всего вышеперечисленного
23.	Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:	а. 15.00 часов текущих суток по местному времени б. 12.00 часов текущих суток по местному времени в. 22.00 часа текущих суток по местному времени г. 6.00 часов текущих суток по местному времени
24.	Какая профессиональная компьютерная система управления гостиницей наиболее широко используется в высококлассных гостиницах с иностранным менеджментом?	а. UCS Shelter б. ABK (Genium) в. Opera г. Kei-Hotel
25.	Что не относится к глобальным мировым сетям бронирования (GDS)?	а. Galileo б. Hotel-2000 в. Worldspan г. Sabre д. Amadeus
		а. копирование документов

26.	Какие из указанных услуг предоставляются потребителю за дополнительную плату?	<p>б. побудка к определенному времени</p> <p>в. доставка в номер корреспонденции</p> <p>г. предоставление дополнительного одного комплекта посуды и столовых приборов</p>
27.	Как называется номер с двумя кроватями?	<p>а. double twin</p> <p>б. single</p> <p>в. king size</p> <p>г. triple.</p>
28.	Что означает слово Housekeeping в дословном переводе с английского языка?	<p>а. домашнее хозяйство (домоводство, домоведение)</p> <p>б. дело «по уходу за домом»</p> <p>в. административно-хозяйственная работа</p> <p>г. все вышеперечисленное</p>
29.	Сколько подразделений (отделов) относится, как правило, к АХС гостиницы?	<p>а. 4</p> <p>б. 7</p> <p>в. 2</p> <p>г. 6</p>
30.	Как долго длится испытательный срок для сотрудников вновь поступивших на работу в высококлассную гостиницу?	<p>а. 1 неделя</p> <p>б. 10 дней</p> <p>в. 1 месяц</p> <p>г. 3 месяца</p>
31.	Как дословно переводится слово Supervisor с английского языка?	<p>а. надсмотрщик</p> <p>б. надзиратель</p> <p>в. контролер (смотритель)</p> <p>г. все вышеперечисленное</p>
32.	Кто осуществляет сопровождение сверхважной персоны в номер (например, главы другого государства) при заезде в высококлассный отель?	<p>а. паж-посыльный</p> <p>б. дворецкий</p> <p>в. генеральный менеджер</p> <p>г. руководитель СПиР</p>
		а. если просьба

33.	По какой причине всегда будет отказано в услуге гостям отеля?	<p>поступила несвоевременно</p> <p>б. если условием ее выполнения является нарушение закона</p> <p>в. если ее выполнения требует больших материальных затрат</p> <p>г. если ее невозможно оказать в пределах территории гостиницы</p>
34	Как может именоваться раздел общей компьютерной системы управления гостиницей, в котором фиксируется количество посещений отеля гостем и его особые пожелания и предпочтения?	<p>а. «История гостя» (Guest History)</p> <p>б. «Архив»(Storage)</p> <p>в. «Система частого гостя» (Frequent Flyer)</p> <p>г. любыми вышеперечисленными</p>
35.	К чьей компетенции относится вопрос отнесения гостей к тому или иному VIP – статусу?	<p>а. руководства отеля</p> <p>б. главного бухгалтера</p> <p>в. руководителя СПиР</p> <p>г. руководителя АХС</p>
36.	Какое подразделение отеля не имеет прямого отношения к обслуживанию VIP – клиентов?	<p>а служба безопасности</p> <p>б. административно-хозяйственная</p> <p>в. отдел кадров</p> <p>г. служба приема и размещения</p>

Примерные ситуационные задачи

Решение и анализ конкретных производственных ситуаций гостиничного предприятия. Большое место в работе специалиста занимают задачи аналитического характера. Умение рассматривать, оценивать ситуацию в целом и в деталях, принимая на основе этого анализа правильное решение - неотъемлемое качество будущего менеджера в гостинице. Сущность этого метода обучения состоит в том, что студентам демонстрируется определенная производственная ситуация, в которой охарактеризованы условия и действия ее участников. Студенту предлагается оценить, правильно ли действовали ее участники, дать анализ и заключение о том, на основании чего они оценивали действия участников. Представление ситуации может быть дано в разных формах: описание ситуации, показ видеофрагментов, разыгрывание ролей отдельными студентами в учебной группе. Решение и анализ конкретных производственных ситуаций гостиничного предприятия может выполняться на практических занятиях, на занятиях по закреплению

учебного материала, при проверке знаний и умений, как один из видов практических работ на уроке, в качестве внеаудиторных занятий, в процессе учебной практики при решении комплексных производственных задач. Выполняют задания по анализу технологических ситуаций процесса гостиничного обслуживания студенты индивидуально или группами по два-четыре человека, а затем коллективно обсуждают намеченные выводы. Ситуационные производственные задачи, обусловленные технологическим процессом гостиничного обслуживания, используемые как практические методы подготовки специалистов, должны точно соответствовать получаемой специальности и квалификации студентов профильного ВУЗа. В рамках программы разработан перечень ситуационных задач для проведения практических занятий со студентами. Ниже приведены некоторые из них:

1. При заезде гостя выяснилось, что его номер ещё не убран. Гость недоволен. Действия сотрудника службы приема и размещения?
2. Гостю не понравился вид из окна его номера, и он просит переселить его в другой номер. Администратор отказывает в просьбе гостя. Кто прав в этой ситуации?
2. Гость сообщает, что его номер ограблен. Каковы действия администрации гостиницы в данной ситуации?
3. Клиент хочет покинуть гостиницу на несколько дней, но, не освободив полностью занимаемый номер, а сохранив его за собой на период отсутствия с оплатой в 50 % от стоимости номера. Ваше решение, как менеджера гостиницы.
4. Гость заселился в номер по цене 100 у.е., во время его проживания произошло повышение цены его номера на 20 у.е. (понижение на 20 у.е). По какой цене будет оплачивать гость своё проживание?

Примерные темы контрольных работ

1. Средства размещения, их классификация.
2. Основные сегменты индустрии гостеприимства, их характеристика
3. Характеристика основных типов предприятий питания
4. Характеристика основных видов транспорта
5. Особенности предприятий индустрии развлечений.
6. Гостиницы и аналогичные предприятия, их характеристика.
7. Европейские классификации гостиниц.
8. Американские классификации гостиниц.
9. Современная российская классификация гостиниц.
10. Характеристика гостиниц различных категорий.
11. Особенности гостиничных цепей.
12. Особенности независимых гостиниц.
13. Контрактное управление гостиницами.
14. Ассоциации в индустрии гостеприимства.

15. Кондоминиум и таймшер, их характеристика.
16. Особенности маркетинга в индустрии гостеприимства
17. Рыночная сегментация и позиционирование услуг
18. Маркетинговая среда гостиницы
19. Процесс планирования в гостиничном предприятии
20. Реклама в гостиничном бизнесе
21. Кадры в индустрии гостеприимства, их функции.
22. Основные службы гостиницы, их функции.
23. Характеристики службы бронирования, назначение и функции.
24. Характеристика службы приема и размещения, назначение и функции.
25. Характеристики службы горничных; назначение и функции.
26. Характеристики объединенной сервис-службы; назначение и функции.
27. Основные направления деятельности коммерческой службы.
28. Основные направления деятельности технической службы.
29. Организация технических служб, их персонал.
30. Особенности деятельности службы безопасности.
31. Административная служба, назначение, функции.
32. Основные направления государственного регулирования гостиничной деятельности
33. Международные правила и соглашения
34. Правила страхования гостиничных услуг.

Примерные темы рефератов

1. Особенности и специфика работы с гостями из других стран. Этническая пестрота. Язык. Межкультурные и религиозные различия.
2. Информационно-рекламная деятельность современного отеля.
3. Самые известные гостиничные цепи. Франчайзинг. Контракты на управление.
4. Экологическая политика современного отеля.
5. Проблемы туристов с ограниченной подвижностью и решение этих проблем в современном отеле.
6. Решение вопросов управления в предприятиях индустрии гостеприимства XXI века, посредством высоких информационных технологий.
7. «Пионеры» гостиничной индустрии.

8. Экскурс в историю знаменитых московских гостиниц.
9. Отель XXI века.
10. Одежда для успеха. Форменная одежда персонала современной гостиницы.
11. Основы взаимоотношений персонала современного отеля с потребителем гостиничных услуг. Климат внутри коллектива отеля.
12. Руководитель гостиничного предприятия XXI века.
13. Информационно-рекламная деятельность современного отеля.
14. Значение озеленения и украшения гостиничных интерьеров в создании позитивного имиджа современного гостиничного предприятия.
15. Самые необычные, оригинальные отели мира. Экстремальный туризм.
16. Лидеры современного гостиничного рынка.
17. Перспективы и тенденции развития гостиничной индустрии г.Москвы.
18. История возникновения гостиничной индустрии в мире.
19. Эволюция гостиничного дела в нашей стране.
20. Системы классификаций отелей в мире.
21. Организация приёма и обслуживания гостей на высшем уровне (VIP-обслуживание).
22. Программы поощрения и стимулирования постоянных гостей в гостиницах.
23. Жалобы гостей отелей и методы их рационального урегулирования.
24. Технология «Анонимная инспекция» в гостиницах с иностранным менеджментом.
25. Тактика поведения с агрессивными клиентами в гостиницах.
26. Деятельность консьержей, дворецких, менеджеров по связям с гостями для достижения индивидуального сервиса в отелях.
27. Технология борьбы с хищениями в гостиницах

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Нормативные правовые акты

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 No2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

Регламент информационного взаимодействия территориальных органов ФМС России с поставщиками учетных данных, утвержденный ФМС России 05.03.2014 № ВЛ-1/15-3074

Федеральный закон о безопасности Федеральный закон от 28.12.2010 No390-ФЗ «О безопасности»

Федеральный закон об основах туристской деятельности в РФ Федеральный закон от 24.11.1996 No132-ФЗ (вред. Федеральных законов от 30.12.2008 No309-ФЗ, от 28.06.2009

№123-ФЗ, от 27.12.2009 №365-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ)

Федеральный закон о пожарной безопасности Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 23.07.2010 №173-ФЗ, от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 08.11.2011 №309-ФЗ, от 30.11.2011 №345-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 27.12.2000 №150-ФЗ, определением Конституционного Суда РФ от 09.04.2002 №82-О)

Федеральный закон технический регламент о требованиях пожарной безопасности Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ

Федеральный закон об охране окружающей среды Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 14.03.2009 №32-ФЗ, от 27.12.2009 №374-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 11.07.2011 №190-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 21.11.2011 №331-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №215-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 05.06.2012 №52-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ, от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 22.04.2010 №65-ФЗ, от 26.04.2010 №66-ФЗ, от 27.07.2010 №191-ФЗ, от 27.07.2010 №224-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 28.12.2010 №408-ФЗ, от 21.04.2011 №69-ФЗ, от 04.06.2011 №123-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ)

Федеральный закон о лицензировании отдельных видов деятельности Федеральный закон от 04.05.2011 №99-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.10.2011 №283-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Федеральный закон о качестве и безопасности пищевых продуктов Федеральный закон от 02.01.2000 №29-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ)

Федеральный закон о государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции Федеральный закон от 22.11.1995 №171-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 05.04.2010 №41-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 28.12.2010 №430-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №218-ФЗ, от 21.07.2011 №253-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 12.11.2003 №17-П, Федеральными законами от 26.07.2006 №134-ФЗ, от 20.04.2007 №55-ФЗ)

Федеральный закон о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов (или) расчетов с использованием платежных карт

Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 03.06.2009 № 121-ФЗ (ред. 17.07.2009), от 17.07.2009 № 162-ФЗ, от 27.07.2010 № 192-ФЗ, от 27.06.2011 № 162-ФЗ, от 25.06.2012 № 94-ФЗ)

Федеральный закон об основах государственного регулирования торговой деятельности в РФ Федеральный закон от 28.12.2009 № 381-ФЗ (в ред. Федерального закона от 23.12.2010 № 369-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 № 327-ФЗ)

Правила оказания услуг общественного питания Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.05.2007 № 276)

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452

Федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ (ред. от 07.06.2013 № 400-ФЗ) «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 (в ред. от 21.01.2013) «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 25.07.2011 № 261-ФЗ) «О персональных данных»

Федеральный закон РФ от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (принят ГД ФС РФ 15.12.2002) (действующая редакция от 15.12.2012)

Постановление Правительства Москвы от 06.05.2008 № 375-ПП (ред. от 25.08.2009) «О мерах по обеспечению инженерной безопасности зданий и сооружений и предупреждению чрезвычайных ситуаций на территории города Москвы».

Распоряжение Правительства Москвы от 04.03.2008 № 425-РП «О вводе в промышленную эксплуатацию автоматизированной системы по учету иностранных граждан, пребывающих в гостиницах города Москвы»

Распоряжение Правительства Москвы от 15.11.2006 № 2335-РП (ред. от 29.05.2012) «Об усилении мер безопасности на гостиничных предприятиях города Москвы» (вместе с «Инструкцией по разработке паспорта антитеррористической защищенности и техногенной безопасности предприятиями гостиничного комплекса города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 20.07.2007 № 1529-РП (ред. от 24.05.2011) «О Концепции по повышению безопасности и антитеррористической защищенности гостиничных предприятий города Москвы» (вместе с «Требованиями по безопасности и антитеррористической защищенности к гостиничным предприятиям города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 03.06.2002 № 770-РП (ред. от 15.04.2008) «Об оплате гостиничных услуг»

Учебники, учебные пособия и литература по курсу

Основная литература

1. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика:**

учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т41 1984660 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Дополнительная литература

1. Ульяновченко Л.А. под ред. и др. Проектирование гостиничной деятельности Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус,2015
2. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В. Технология и организация гостиничных услуг: учебник ИНФРА-М, 2015

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Туристские и гостиничные ресурсы:

<http://hotel.ru>

<http://hotelmagazine.ru>

<http://hrs.ru>

<http://prohotel.ru>

<http://ratanews.ru>

<http://rbta.ru>

<http://rha.ru>

<http://russiatourism.ru>

<http://www.gaomoskva.ru>

<http://www.hospitality.ru/>

<http://www.restoranoff.ru>

http://www.rusngo.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=813%3A2011-06-15-07-38-20&catid=59%3A2011-04-20-12-39-02&Itemid=117&lang=en

<http://www.tour-info.ru>

<http://www.tourbus.ru/>

<http://www.tourpravo.ru/legislation.aspx>

<http://www.tpnews.ru>

<http://www.travelline.ru>

<http://www.travelline.ru/hotel-sites-audit>

- | | |
|------------------------|---|
| 1. Euro Seek | http://www.euroseek.com |
| 2. Everything's Travel | http://www.menibers.aol.com/trvlevery |
| 3. Hotel Resource | http://www.hotelresource.com |
| 4. Look Smart | http://www.looksmart.co.in |
| 5. Travel Search | http://www.travelsearch.com |
| 6. World Pages | http://www.worldpages.com |
| 7. Yahoo! | http://www.yahoo.com |

Программное обеспечение:

1. Учебные фильмы на CD и DVD по гостиничному делу.
2. Электронные учебники по организации гостиничного дела.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.
2. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
3. «Вестник РАТА» – электронный журнал;
4. UNWTO NEWS.
5. «Отель»;
6. «Гостиницы и рестораны»;
7. «Парад отелей»;
8. «Стандарт 5 звезд»;
9. «Пять звезд»;
10. «Курортные ведомости»;
11. Journal of Hospitality, Leisure, Sports & Tourism Education

Сайты электронных библиотек и научных журналов:

eLibrary – научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

Blackwell – полнотекстовые электронные научные журналы, охватывающие все области естественных и общественных наук [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://onlinelibrary.wiley.com/browse/subjects>

Sage Publications – научные журналы по гуманитарным, точным и естественным наукам. Глубина полнотекстового архива с 1999 г. Условия доступа: доступ организован по общеуниверситетской сети. URL: <http://online.sagepub.com>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Эффективное проведение семинарских занятий в форме тренингов предполагает соответствующую организацию учебного пространства (например, достаточно свободное пространство для размещения учащихся по кругу, с ведущим-преподавателем в центре). Стенды для размещения учебно-методических материалов поясняющего и иллюстративного характера. Мультимедийный комплекс для демонстрации учебных видеофильмов, учебных тренингов.

Минимально необходимый для освоения дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» перечень материально-технического обеспечения включает:

1. Оверхед – проектор
2. Портативный или стационарный ПК
3. Мультимедийный проектор
4. Видео и/или DVD проигрыватель
5. Настенный экран или экран на штативе, размером 150 x 150 (см)
6. Напольный флип-чарт, 100 x 70 (см)
7. Набор цветных фломастеров или мелков
8. Классная доска
9. Слайды, фильмы DVD
10. Учебные видеофильмы, Вэб - страницы Интернет, относящиеся к гостиничному бизнесу

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;

- дисплеем Брайля PAC Mate 20;
- принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

Основная цель семинарских занятий состоит в том, чтобы повысить уровень подготовки будущих специалистов путем изучения практического опыта и закрепления теоретических знаний в области технологий гостиничной деятельности, полученных на лекционных занятиях.

Практические и семинарские занятия способствуют осмыслению и более глубокому пониманию процессов, происходящих в современном гостиничном бизнесе, приобретению устойчивых аналитических и оперативных навыков работы, дальнейшему развитию профессиональных знаний будущих специалистов по гостиничному делу.

В ходе проведения семинарских занятий слушатели должны закрепить теоретические знания по курсу «Технологии организации гостиничного дела», качественно освоить наиболее сложные и необходимые проблемы этого учебного курса, выработать навыки самостоятельной деятельности и умение работать со специальной литературой по гостиничной деятельности.

На семинарских занятиях студенты должны научиться грамотно излагать проблемы в области технологий гостиничной деятельности, свободно высказывать своё мнение, вести полемику, способствующую развитию профессиональной компетентности.

Основными формами проведения практических занятий являются:

- проведение проблемных семинаров по темам лекций и по темам, подлежащим самостоятельному изучению студентами;
- обсуждение докладов и рефератов, выполненных студентами в ходе самостоятельного изучения специальной литературы;
- решение ситуационных задач.

Практические занятия включают 5 разделов, отражающих последовательность изучения курса в соответствии с программой. Их формы предусматривают обсуждение заданных планом вопросов, выступление с докладами по написанным рефератам и их обсуждение, рассмотрение конкретных ситуаций в области технологий гостиничной деятельности.

Тематические разделы семинарских занятий

Семинар 1 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (2 час. – 1 часть дисциплины; 2 час. – 2 часть дисциплины)

Теоретические основы гостиничной деятельности. Понятийный аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность

Цель: изучить основные понятия, определения, термины, связанные с гостиничной деятельностью; ознакомиться с правовым регулированием гостиничной деятельности.

Вопросы для изучения и обсуждения:

1. Дайте определение понятиям: «Индустрия гостеприимства» (Hospitality industry), «Маркетинг», «Главная цель маркетинга в индустрии гостеприимства».
2. Назовите тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства.
3. Расскажите об отечественной классификации гостиниц.
4. Что является основными целями отечественной «Классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» утвержденной приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215?
5. Приведите ряд требований, предъявляемых к гостиницам различных категорий, согласно «Классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» утвержденной приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215
6. Дайте определения понятиям: «Средство размещения», «Номер в средстве размещения», «Номерной фонд», применяемыми в «Классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» утвержденной приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215
7. Расскажите о классификации номерного фонда, согласно «Классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» утвержденной приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215
8. Назовите разделы «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утверждённых постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 №1085.
9. Дайте определение понятиям: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель» в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
10. Перечислите виды услуг, предоставляемые исполнителем потребителю гостиничных услуг без дополнительной оплаты.

Практические задания (темы докладов):

1. Средства размещения, их классификация

2. Основные сегменты индустрии гостеприимства, их характеристика
3. Характеристика основных типов предприятий питания
4. Характеристика основных видов транспорта
5. Особенности предприятий индустрии развлечений
6. Гостиницы и аналогичные предприятия, их характеристика
7. Европейские классификации гостиниц
8. Американские классификации гостиниц
9. Современная российская классификация гостиниц
10. Характеристика гостиниц различных категорий
11. Основные направления государственного регулирования гостиничной деятельности
12. Международные правила и соглашения
13. Правила страхования гостиничных услуг

Список источников и литературы

Источники

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 No2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

Основная литература

1. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т41 1984660 Sc.Library RSUH

Дополнительная литература

1. Ульяновченко Л.А. под ред. и др. Проектирование гостиничной деятельности Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус,2015
2. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В. Технология и организация гостиничных услуг: учебник ИНФРА-М, 2015

Семинар 2 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (8 час.– 1 часть дисциплины; 8 час. – 2 часть дисциплины)

Основы производственно-технологической деятельности средств размещения. Организация функциональных процессов в средствах размещения.

Цель: изучить принципы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения; изучить основные особенности функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Каковы цели организационной структуры предприятия?
2. Какие организационные структуры управления наиболее распространены в управленческой практике гостиничной отрасли?
3. Дайте определение «структура управления предприятия».
4. Охарактеризуйте линейную организационную структуру управления гостиничного предприятия.
5. В чем состоит специфика функциональной организационной структуры управления гостиничного предприятия?
6. В чем заключаются особенности линейно-функциональной организационной структуры управления гостиничного предприятия?
7. Как выглядит управленческая структура современного отеля?
8. Покажите на примерах зависимость организационно-управленческой структуры отеля от вместимости, категории (классности), назначения, месторасположения, контингента поселяющихся.
9. Расскажите о классификации гостиничных предприятий по форме собственности в РФ
10. Как классифицируются гостиничные предприятия по вместимости в мировой практике?

11. Перечислите службы гостиницы.
12. Подробно расскажите об административно-управленческой службе (Administration Department) гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.
13. Подробно расскажите о службе приема и размещения (Front Office) Гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.
14. Подробно расскажите о службе организации общественного питания (Food and Beverage Department) гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.
15. Подробно расскажите о коммерческой службе (Sales and Marketing Department) гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.
16. Подробно расскажите об инженерно-технической службе (Technical Department) гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.
17. Подробно расскажите о вспомогательных и дополнительных службах (Additional Services) гостиницы.
18. Приведите данные о необходимом количестве обслуживающего персонала для гостиниц различных категорий.
19. Дайте определения понятиям: «Лицо отеля», «Сердце отеля».
20. Приведите конкретные примеры взаимодействий различных служб отеля в процессе обслуживания клиентов.
21. Дайте определение понятию «Технология».
22. Расскажите о четырёх этапах в технологическом цикле обслуживания гостя.
23. Охарактеризуйте базовые технологии обслуживания гостиничного предприятия.
24. В чем состоит специфика ключевых технологий обслуживания гостиничного предприятия?
25. В чем заключаются особенности ведущих технологий гостиничного предприятия?
26. Что понимают под «технологическим процессом в гостинице»?
27. На какие виды подразделяются технологические процессы по характеру технологических операций?
28. Назовите этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий.
29. В чем заключается специфика каждого из трех типов производства гостиничных услуг: единичного, серийного и массового?
30. На каких принципах строится рациональная организация производственного процесса в гостиничном предприятии?
31. В чем заключается суть деятельности отдела бронирования гостиничного предприятия?
32. Перечислите наиболее распространенные причины претензий и жалоб гостей. Расскажите о технологии работы с жалобами гостей отеля.

33. Перечислите основные ошибки сотрудников гостиницы в работе с жалобами.
34. Перечислите шаги в урегулировании жалоб клиентов гостиницы.
35. Почему отзывы гостей о пребывании в отеле являются эффективным методом оценки качества обслуживания?
36. Какие методы существуют для рационального урегулирования жалоб в гостинице?
37. Назовите «Золотые правила» работы с «агрессивными» клиентами.
38. Какие существуют рекомендации для сотрудников по поведению с агрессивными клиентами в отеле.
39. В чем заключается суть «технологии анонимная инспекция»?
40. Приемы стимулирования гостей отеля для написания отзыва о качестве обслуживания.

Практические задания (темы докладов):

1. Основные службы гостиницы, их функции
2. Характеристика службы бронирования, назначение и функции
3. Характеристика службы приема и размещения, назначение и функции
4. Характеристика службы горничных; назначение и функции
5. Характеристики объединенной сервис-службы; назначение и функции
6. Основные направления деятельности коммерческой службы
7. Основные направления деятельности технической службы
8. Организация технических служб, их персонал
9. Особенности деятельности службы безопасности
10. Административная служба, назначение, функции

Список источников и литературы

Источники

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (действующая редакция от 01.01.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

Основная литература

1. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т41 1984660 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Дополнительная литература

1. Ульянченко Л.А. под ред. и др. Проектирование гостиничной деятельности Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус,2015

2. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В Технология и организация гостиничных услуг: учебник ИНФРА-М, 2015

Семинар 3 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (10 час.– 1 часть дисциплины; 10 час. – 2 часть дисциплины)

Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы

Цель: изучить специфику и структуру гостиничного продукта, отличительные характеристики услуги, виды гостиничных услуг.

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Что следует понимать под определением «услуга»?
2. Какие специфические черты характерны для «услуги»?
3. В чем суть «неосвязаемости» услуги?
4. Что понимают под «неотделимостью источника от объекта» услуги?
5. В чем суть «непостоянства качества» услуги?
6. Что понимают под «несохраняемостью» услуги?
7. Возможна ли материализация неосязаемого товара (услуги) и каким образом?

8. Какова структура уровней «гостиничного продукта»?
9. Что понимают под «основным гостиничным продуктом»?
10. В чем специфика «дополнительного гостиничного продукта»?
11. В чем заключаются особенности «сопутствующего гостиничного продукта»?

Практические задания (темы докладов):

1. Специфика предоставления услуг в сфере гостеприимства.
2. Решение вопросов управления в предприятиях индустрии гостеприимства посредством высоких информационных технологий.
3. Значение внедрения информационных технологий в гостиничных предприятиях.
4. Специализированные программные продукты для гостиниц – зарубежные и отечественные. Преимущества и недостатки некоторых из них.
5. Использование глобальной сети Интернет в информационном менеджменте гостиничных предприятий.
6. Автоматизация деятельности отдела бронирования отеля.
7. Должностная инструкция сотрудника отдела бронирования отеля.

Список источников и литературы

Источники

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

Основная литература

1. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т41 1984660 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Дополнительная литература

1. Ульянченко Л.А. под ред. и др. Проектирование гостиничной деятельности Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус,2015

2. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В. Технология и организация гостиничных услуг: учебник ИНФРА-М, 2015

Семинар 4 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (6 час.– 1 часть дисциплины; 6 час. – 2 часть дисциплины)

Профессиональные стандарты обслуживания

Цель: изучить профессиональные стандарты обслуживания и квалификационные требования к персоналу в гостиницах и других средствах размещения

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Как трактуется «понятие «стандарт»?»
2. Что принято понимать под «стандартом обслуживания»?
3. Какие элементы включают в себя международные стандарты обслуживания в гостиницах?
4. Дайте определение понятию «внутренний маркетинг».
5. Какие основные направления включает «внутренний маркетинг»?
6. Как организовано обучение персонала в высококлассных гостиничных предприятиях?
7. Какие программы мотивации персонала существуют в высококлассных гостиничных предприятиях?
8. Расскажите о системе оказания поддержки сотрудникам (пакете социальных льгот) сотрудникам высококлассных гостиниц.
9. По каким направлениям осуществляется контроль и оценка работы подчиненных в высококлассных гостиничных предприятиях?
10. Какие цели преследует система взаимозаменяемости в гостиницах?
11. Что означает понятие «клиентоориентированный подход в обслуживании»?
12. Что означает понятие «готовность человека к сервисной деятельности»?
13. Что означает понятие «нетипичная ситуация»?
14. Как следует вести себя сотрудникам гостиницы в чрезвычайных, нестандартных ситуациях?
15. Что представляют собой программы поощрения и стимулирования постоянных гостей в высококлассных отелях?
16. Что Вы знаете о технологии обслуживания VIP- клиентов в высококлассных отелях?

17. Какая продолжительность испытательного срока установлена для сотрудников гостиниц с иностранным менеджментом?
18. С какой периодичностью проводится аттестация сотрудников гостиниц с иностранным менеджментом?
19. По какой тематике, как правило, проходят тренинги персонала гостиниц?
20. Расскажите о стандартах внешнего вида и поведения работника гостиничного бизнеса.
21. Перечислите нарушения дисциплины, которые влекут за собой дисциплинарные взыскания (замечания или выговор).
22. Перечислите грубые (тяжкие) нарушения дисциплины, которые влекут за собой увольнение сотрудника гостиницы.
23. Льготы, предоставляемые, сотрудникам высококлассных гостиниц с иностранным менеджментом.

Практические задания (темы докладов):

1. Проблемы туристов с ограниченными физическими возможностями и решение этих проблем в современном отеле.
2. Особенности и специфика работы с гостями из других стран. Этническая пестрота. Язык. Межкультурные и религиозные различия.
3. Основы внутреннего маркетинга гостиничного предприятия.
4. Роль руководителя в деятельности современного отеля.
5. Одежда для успеха. Форменная одежда персонала современной гостиницы.
6. Экологическая политика современного отеля.
7. Значение озеленения и украшения гостиничных интерьеров в создании позитивного имиджа современного гостиничного предприятия.

Список источников и литературы

Источники

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

Основная литература

1. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т41 1984660 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Дополнительная литература

1. Ульянченко Л. А. под ред. и др. Проектирование гостиничной деятельности Уч. пос. для бакалавров. - М.: КноРус, 2015

2. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В. Технология и организация гостиничных услуг: учебник ИНФРА-М, 2015

Семинар 5 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (6 час. – 1 часть дисциплины; 6 час. – 2 часть дисциплины)

Квалификационные требования к персоналу

Цель: изучить профессиональные стандарты обслуживания и квалификационные требования к персоналу в гостиницах и других средствах размещения.

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Какие должности в службе приема и размещения относятся к первому квалификационному уровню?
2. Какие должности в службе приема и размещения относятся ко второму квалификационному уровню?
3. Какие должности в службе приема и размещения относятся к третьему квалификационному уровню?
4. Какие должности в административно-хозяйственной службе относятся к первому квалификационному уровню?
5. Какие должности в административно-хозяйственной службе относятся ко второму квалификационному уровню?
6. Какие должности в административно-хозяйственной службе относятся к третьему квалификационному уровню?
7. Перечислите основные обязанности администратора (регистратора) службы приема и размещения.
8. Перечислите основные обязанности кассира службы приема и размещения.

9. Перечислите основные обязанности швейцара службы приема и размещения.
10. Перечислите основные обязанности сотрудника отдела бронирования службы приема и размещения

Практические задания (темы докладов):

1. Квалификационные требования к основным должностям работников туристской индустрии. (Профессиональные стандарты). Сектор - гостиницы, подсектор - служба приема и размещения. *Первый и второй квалификационные уровни.*
2. Должностная инструкция старшего администратора службы приема и размещения.
3. Должностная инструкция администратора службы приема и размещения.
4. Квалификационные требования к основным должностям работников туристской индустрии. (Профессиональные стандарты). Сектор - гостиницы, подсектор - служба приема и размещения. *Третий квалификационный уровень.*
5. Должностная инструкция телефонного оператора службы приема и размещения.
6. Квалификационные характеристики основных должностей сотрудников административно-хозяйственной службы гостиницы.

Список источников и литературы

Источники

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

Основная литература

1. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т41 1984660 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Дополнительная литература

1. Ульяновченко Л.А. под ред. и др. Проектирование гостиничной деятельности Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус,2015
- 2.Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В Технология и организация гостиничных услуг: учебник ИНФРА-М, 2015

Семинарские занятия в интерактивной форме

Деловая игра к Разделу 5 (2час.)

Методы формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава для гостиничного предприятия.

Краткое содержание: Влияние личности менеджера отеля на коллектив гостиничного предприятия и коллектива гостиницы на руководителя, а также деятельность функциональных подразделений в процессе принятия управленческих решений во многом определяют способ организации производства услуг предприятия индустрии гостеприимства. На основе предложенных преподавателем и изученных рабочих ситуаций, каждый студент, являясь поочередно руководителем различных подразделений гостиницы, принимает самостоятельные решения в конкретных ситуациях. Ранжирует рабочие факторы, проводит рейтинговую самооценку и подсчёт собственных результатов.

Предварительно все студенты знакомятся с методами подбора персонала для работы в гостиницах на основе теста «Ранжирование рабочих факторов», разработанного Школой гостиничной администрации Корнельского университета (Итака, штат Нью-Йорк). В заключительной части деловой игры преподаватель разбирает проблемные ситуации, интерпретирует результаты и стили лидерства каждого участника на основе методики К. Бланшара и анализа абсолютных числовых значений гибкости и эффективности претендента, полученных в процессе деловой игры.

Цели деловой игры. Обучение коллегиальным и лидерским навыкам.

Ролевые игры к Разделу 2 (4 час.)

Участникам группы предлагается поучаствовать в конфликтной ситуации, случившейся в одном ресторане.

- Каждому из участников дается по одному из ниже приведенных сценариев, чтобы ознакомиться.
- Объясняется, как будет проходить упражнение.
- Вызываются два желающих исполнить роли Гостя и управляющего ресторана. Участники выходят и встают так, чтобы все могли их видеть и слышать, после чего начинается игра.
- После проигрывания ситуации ведется обсуждение, в первую очередь впечатлений, мнений, переживаний, возникших у участников сцены, а затем наблюдения остальных участников.

- Наблюдения собираются для того, чтобы провести подробный анализ проигранной ситуации и найти наилучшее решение в этой ситуации.
- Если позволит время и найдутся желающие, упражнение можно повторить, но с другими участниками. Это даст возможность увидеть другой вариант решения ситуации.

Инструкция Гостя:

Вы пришли на обед в ресторан, который вам порекомендовали друзья за хорошую кухню и обслуживание. Вы выбрали и заказали салат, горячее и кофе. После уже съеденных салата и горячего, вы приступили к кофе и обнаружили в нем муху. Вы пожаловались официанту, но тот уверял, что это не насекомое, а специи. Вы не согласились и пожелали пообщаться с управляющим. И вот управляющий подходит к вашему столику.

Инструкция управляющего ресторана:

Вы — управляющий очень хорошим рестораном. Цены могут показаться высокими, но качество обслуживания в высшей степени оправдывает их. У вашего ресторана хорошая репутация, и он гордится постоянными посетителями. Сегодня в ваш ресторан пришел пообедать новый Гость, и один из новых официантов подал ему кофе. Возникли какие-то претензии, и официант передал вам, что Гость желает с вами переговорить. Итак, вы направляетесь к его столику.

Вопросы к анализу:

- Смог ли Гость изложить свою жалобу ясно и внятно? Что повлияло на его настрой? Правильно ли поняли его официант и управляющий?
- Что именно требовал Гость? Отменил ли он заказ? Отказался ли заплатить за обед?
- Вник ли управляющий в суть проблемы? Преодолил ли непонимание между сторонами? Выразил ли искреннее сожаление? Принес ли вежливые извинения?
- Удалось ли сторонам дать объяснения, воспринять их и разрешить проблему к обоюдному удовлетворению?

Тематика таких ролевых игр очень разнообразна. Ниже приводятся еще варианты возможных ролевых игр:

1. «Добро пожаловать в нашу гостиницу!» Участники ролевой игры: гость, швейцар, подносчик багажа, сотрудник службы приема и размещения, управляющий гостиницы.
2. «Бронирование номеров для футбольной команды из Бразилии» Участники ролевой игры: владелец футбольного клуба, сотрудник отдела бронирования отеля.
3. «Сопровождение в номер высокопоставленного гостя» Участники ролевой игры: гость, дворецкий.
4. «Конфликтная ситуация. Жалоба гостя на задержку в доставке завтрака». Участники ролевой игры: гость, официант, руководитель службы организации питания.
5. «Инструктаж по охране труда и технике безопасности» Участники ролевой игры: новый сотрудник, главный инженер гостиницы.

Подробный анализ после проведения ролевых игр дает возможность найти наилучший способ решения проблем, которыми сопровождается общение с Гостями.

А обсуждение именно данной ситуации может помочь участникам увидеть широкие возможности для этого.

Рабочая программа по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности» предусматривает проведение лекционных и семинарских занятий.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью изучения дисциплины «Технологии организации гостиничного дела». Самостоятельная работа студентов, изучающих дисциплину «Технологии гостиничной деятельности» рассматривается как одна из важнейших форм творческой деятельности студентов по преобразованию информации в знания, навыки и умения.

Цель самостоятельной работы - более глубокое и детальное осмысление предмета, освоения большего количества материала по изучаемым вопросам.

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- а) подготовку сообщений на актуальные темы гостиничной деятельности;
- б) выполнение курсовой работы.

В структуру самостоятельной работы входит работа студентов на лекции и над текстом лекции после нее, в частности, при подготовке к семинару или тестовому заданию; подготовка к семинарским занятиям (подбор литературы по определенной проблеме, работа над источниками, составление реферативного сообщения или доклада и пр.), а также работа на семинарских занятиях, проведение которых развивает навыки самостоятельного мышления и умения убедительной аргументации собственной позиции. В качестве самостоятельной работы студентов на семинаре рассматривается также участие студентов в подведении итогов семинара и оценка ими выступлений участников семинара. Самостоятельная работа оформляется в форме рефератов и сообщений на семинарах и может использоваться как подготовительный материал для дипломного проекта.

Для улучшения качества самостоятельной работы обучающихся (слушателей), кроме основных, рекомендуется использовать и творческие подходы – обсуждение результатов посещения выставок, форумов, конференций, посвященных развитию гостиничного рынка, навыков, полученных во время прохождения практики или профессиональной деятельности.

Вид работы	Содержание (перечень вопросов)	Трудоемкость самостоятель ной работы (в часах)	Рекомендации
Подготовка к Разделу №1 Теоретические основы гостиничной деятельности. Понятийны	Основные понятия, термины, определения, связанные с гостиничной деятельностью. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.	12	

<p>й аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность</p>	<p>Законодательное и нормативное государственное регулирование, как основа управленческой деятельности. Стандарты, кодексы. Международные правила. Международные соглашения. Система классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации</p>		
<p>Подготовка к лекции</p>			
<p>Подготовка к семинару</p>			<p>Повторить основные понятия, определения, термины из учебного курса «Организация гостиничного дела»</p> <ul style="list-style-type: none"> - Консультация преподавателя - Повторение материала лекции - Повторение и освоение основного терминологического аппарата, связанного с организацией службы приема и размещения гостиницы. - Выбор тем докладов и рефератов. <p>См. описание семинара №1 в разделе «Планы семинарских занятий».</p>
<p>Подготовка к Разделу №2</p> <p>Основы производственнотехно</p>	<p>Организационно - управленческая структура гостиничного предприятия. Понятие, цель,</p>	<p>16</p>	

<p>логической деятельности и средств размещения.</p> <p>Организационных функциональных процессов в средствах размещения</p>	<p>принципы организационной структуры. Виды организационных структур. Службы гостиницы и их функционирование.</p> <p>Рациональное взаимодействие служб в гостинице.</p> <p>Общее понятие «технология». Виды гостиничных технологий.</p>		
<p>Подготовка к лекции</p>	<p>Понятие и виды технологических процессов в гостинице.</p> <p>Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий.</p>		<p>- Повторение пройденного материала</p>
<p>Подготовка к семинару</p>	<p>Производственный процесс гостиничного предприятия.</p> <p>Типы производства гостиничных услуг.</p> <p>Принципы организации производственного процесса в гостиничном предприятии.</p> <p>Технологический цикл обслуживания гостей в гостиницах и других средствах размещения. Этапы технологического цикла обслуживания гостей. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах</p>		<p>-Необходимо ознакомиться с источниками и обратить особое внимание на перечень нормативных и правовых актов, указанных в списке источников и литературы к семинару по разделу 2 в параграфе «Планы семинарских занятий».</p> <p>- Представление списков источников и литературы по выбранным темам докладов и рефератов, обсуждение их с преподавателем</p> <p>- Назначение оппонентов по докладам и рефератам Консультация преподавателя о</p>

	<p>размещения.</p> <p>Операционный процесс обслуживания.</p> <p>Технология обслуживания VIP-гостей.</p> <p>Технология работы с жалобами гостей отеля и методы рационального урегулирования жалоб. Технология поведения с агрессивными клиентами в отеле.</p> <p>Технология «Анонимная инспекция».</p> <p>Технология борьбы с хищениями в гостиницах.</p>		<p>требованиях к оппонированию докладов.</p> <p>- Обсуждение с преподавателем разработанной методики презентации докладов</p> <p>См. описание семинара №2 в разделе «Планы семинарских занятий»</p>
<p>Подготовка к Разделу №3</p> <p>Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы</p> <p>Подготовка к лекции</p> <p>Подготовка к семинару</p>	<p>Гостиничный продукт. Понятие «услуга».</p> <p>Специфические черты услуги. Виды гостиничных услуг.</p>	<p>12</p>	<p>Повторение материала предыдущей лекции</p>

			<p>Подготовиться к устному и письменному опросу используя предлагаемые вопросы для изучения и обсуждения</p> <p>См. описание семинара №3 в разделе «Планы семинарских занятий»</p>
Написание реферата (доклада)			<p>См. список рекомендуемой литературы. Объем – 20-22 страницы. Структура должна включать разделы: введение (1-2 стр.), основной текст (разбит на 4-5 частей), заключение (2 стр.) и список используемых источников и литературы (не менее 10). Оформление должно соответствовать требованиям, предъявляемым к подобного рода работам.</p> <p>См. «Примерные темы рефератов»</p>
Подготовка к тесту			<p>См. Примерные вопросы к зачёту с оценкой</p> <p>по курсу «Технологии организации гостиничного дела» (1-я часть дисциплины)</p>
Подготовка к промежуточной аттестации			<p>Подготовка осуществляется на основе рекомендованной обязательной учебной литературы, материалов лекционных и семинарских занятий. Форма аттестации: письменная или устное собеседование (два вопроса в</p>

			билете).
<p>Подготовка к Разделу №4</p> <p>Профессиональные стандарты обслуживания</p>	<p>Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания.</p> <p>Обучение персонала, оказание поддержки сотрудникам, контроль и оценка работы подчиненных. Профессиональный имидж. Культура и психологические аспекты делового общения персонала современного отеля с потребителями гостиничных услуг. Принципы эффективной коммуникации внутри коллектива гостиницы. Основные положения правил внутреннего трудового распорядка. Стандарты обслуживания постоянных и VIP-клиентов. Стандарты обслуживания гостей с ограниченными физическими способностями.</p>	14	
Подготовка			

<p>к лекции</p> <p>Подготовка к семинару</p>			<p>Повторение пройденного материала</p> <p>- Консультация преподавателя</p> <p>- Презентация докладов, защита выполненных рефератов</p> <p>См. описание семинара №4 в разделе «Планы семинарских занятий»</p>
<p>Подготовка к Разделу №5</p> <p>Квалификационные требования к персоналу гостиницы</p>	<p>Основные квалификационные требования (профессиональные стандарты) к должностям сотрудников гостиниц.</p> <p>Первый квалификационный уровень</p> <p>Второй квалификационный</p>	<p>12</p>	

<p>Подготовка к лекции</p> <p>Подготовка к семинару</p>	<p>уровень</p> <p>Третий квалификационный уровень</p>		<p>Повторение пройденного материала</p> <ul style="list-style-type: none"> - Консультация преподавателя - В соответствии с выбранными ранее темами рефератов, часть времени, отведенного на семинары, отводится на защиту рефератов. <p>См. описание семинара №5 в разделе «Планы семинарских занятий»</p>

Подготовка к итоговой аттестации			См. перечень вопросов к зачету с оценкой
Итого трудоёмкость самостоятельной работы по дисциплине:		66	

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Письменные работы по курсу (аналитико-синтетическое задание, публичное выступление) выполняются на листах белой бумаги формата А4 (стандартная бумага для принтера). Поля - сверху, снизу и справа 2,5 см, слева 3 см. Шрифт желательно использовать стандартный, без насечек (рекомендуется гарнитура Times New Roman), кегль 12, интервал одинарный, выравнивание текста по ширине. Номера страниц внизу посередине. Они нужны везде, кроме первого (титального) листа. Для оформления ссылок используйте функцию «сноски внизу страницы» в программе Word.

Каждый раздел работы, если он занимает несколько страниц, целесообразно начинать с новой страницы. Если раздел занимает полстраницы, новый раздел можно начать на текущей. Названия разделов выделить жирным шрифтом, выравнивать по центру.

При выставлении оценок за текст выступления учитывается: объем и качество проведенной работы с научной литературой по теме выступления, содержание и стиль изложения самого текста выступления, наличие и качество справочно-библиографического аппарата работы (ссылки на источники должны быть оформлены в соответствии с требованиями ГОСТ), умение студента анализировать прочитанное, сравнивать различные точки зрения на проблему и аргументировать собственное мнение.

9.3. Иные материалы

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы

Основной целью курсовой работы по дисциплине «Технологии организации гостиничного дела» является закрепление, углубление, проверка знаний студентов, а также обучение студентов процессам организации обслуживания в индустрии гостеприимства и пониманию технологических процессов в гостиничном бизнесе, их роли в обслуживании клиентов.

Основными задачами студентов при подготовке курсовой работы по дисциплине «Технологии организации гостиничного дела» являются:

- систематизация, закрепление и расширение знаний, полученных при изучении соответствующего курса;
- развитие навыков самостоятельной научно-исследовательской деятельности;
- проявление и развитие творческой инициативы для получения результатов, имеющих практическую ценность;
- сбор и подготовка материалов для последующего выполнения выпускной квалификационной работы;
- изучение технологий и стандартов обслуживания клиентов в гостиницах.

В процессе работы над написанием курсовой работы **студент должен уметь:**

- осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-теоретической и практической информации по теме исследования;

- анализировать научную и учебно-методическую литературу;
- обобщать изученный материал;
- делать выводы и предложения.

Студенты должны приобрести навыки самостоятельного использования различных литературных источников (учебников, монографий, учебных и методических пособий, справочников, опубликованных в отраслевой прессе статей) и интерактивных источников, а также научиться излагать изученный материал, делать ссылки на литературные источники, формулировать собственные выводы и предложения.

Написание и последующая защита курсовой работы является своеобразной формой учебной работы, а также репетицией выполнения выпускной квалификационной работы (диплома) и может послужить его основой.

Студенты не только собирают и систематизируют материал, но и получают навыки правильного формулирования своих мыслей в письменном виде. Защищая свою работу, они учатся грамотно излагать собственные мысли и отвечать на вопросы оппонентов.

Именно курсовая работа является первой ступенью к формированию квалифицированных специалистов, способных правильно ориентироваться в сложных производственных ситуациях; умеющих применять верные, профессиональные решения; самостоятельно решать задачи, поставленные перед менеджерами предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса.

В процессе обучения студенты должны не только приобрести глубокие знания, но и научиться анализировать информацию, проявлять активность и творчество в процессе учебы, развивать потребность в постоянном пополнении и углублении своих знаний.

Выполнить эти задачи, наряду с другими формами обучения, помогает подготовка, написание и защита курсовых работ.

Тему своего исследования студент выбирает самостоятельно в соответствии с нижеследующим перечнем рекомендуемых кафедрой тем курсовых работ, исходя из круга своих интересов:

Темы для выполнения курсовых работ

1. Роль менеджеров на отечественных предприятиях индустрии гостеприимства.
2. Корпоративная культура как фактор успешной деятельности в средствах размещения.
3. Методы внутрифирменного управления, используемые на предприятиях индустрии гостеприимства.
4. Соотношения систем менеджмента и маркетинга в управлении гостиничного комплекса.
5. Традиционное и стратегическое управление на предприятиях в индустрии гостеприимства.
6. Организационно-управленческая структура гостиничного комплекса с точки зрения используемых методов и типов распределения полномочий.
7. Концепции и методы мотивации деятельности персонала на предприятиях индустрии гостеприимства.
8. Сущность и назначение корпоративной культуры в деятельности гостиничного комплекса.
9. Коммуникации и их роль в развитии предприятий гостиничного бизнеса.

10. Неформальные коммуникации и их использование в руководстве гостиничным комплексом.
11. Менеджмент и конкуренция на предприятиях индустрии гостеприимства.
12. Менеджмент в преуспевающих мировых компаниях гостиничного бизнеса.
13. Использование элементов психологии в управлении персоналом гостинично-туристского комплекса.
14. Подбор и подготовка персонала для гостиничного комплекса.
15. Планирование деловой карьеры на предприятиях гостиничного бизнеса.
16. Подготовка менеджеров для индустрии гостеприимства: методология, организация, перспективы.
17. Факторы, влияющие на работу менеджера службы приема и размещения гостиничного комплекса. Требования к личности менеджера.
18. Роль конфликтов в менеджменте индустрии гостеприимства.
19. Методы управления конфликтами в гостиничном бизнесе.
20. Стил менеджмента в гостиничном бизнесе: условия формирования и факторы развития.
21. Основные тенденции развития менеджмента в индустрии гостеприимства.
22. Роль конфликтов и управление ими на предприятиях ресторанного бизнеса.
23. Управленческий персонал гостиничного комплекса (или иного средства размещения) и его роль в организации менеджмента.
24. Работа персонала как основной фактор качества предоставления услуг на предприятиях гостиничного бизнеса.
25. Анализ существующих типов организационных структур на предприятиях индустрии гостеприимства.
26. Значение и роль службы маркетинга для гостиничного комплекса.
27. Компьютерные технологии используются в работе служб отеля.
28. Роль глобальных компьютерных сетей в продвижении гостиничных услуг.
29. Назначение и функции служб бронирования для средств размещения.
30. Анимационные программы в работе отеля: цели, задачи, перспективы.
31. Современная система классификации средств размещения в РФ. Процедура ее проведения.
32. Сертификация гостиничных услуг. Его необходимость в повышении качества предоставления услуг
33. Особенности организации питания в гостиницах и гостинично-туристских комплексах.
34. Современные способы обеспечения безопасных условий проживания гостей, а также работы обслуживающего персонала и имущества отеля.
35. Обеспечение пожарной безопасности в средствах размещения и основные направления ее совершенствования.
36. Факторы, влияющие на организационную структуру и эффективную работу службы эксплуатации номерного фонда в средствах размещения.
37. Основные показатели качества работы гостиничного комплекса.
38. Обеспечение пожарной безопасности в средствах размещения (на конкретном примере).
39. Стратегическое планирование в управлении гостиничным комплексом.
40. Роль гостиничных цепей в развитии индустрии гостеприимства.
41. Необычайные отели мира.
42. Роль гостиничной индустрии в экономике страны.
43. Развитие гостиничных предприятий на основе франчайзингового договора.
44. Роль дополнительных услуг в повышении качества обслуживания клиентов гостиничного комплекса.
45. Гостиничные цепи России перспективы и тенденции их развития.

46. Мотивация персонала и ее необходимость в повышении качества предоставления гостиничных услуг.
47. Тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии региона (области, края, города).
48. Внутрифирменное планирование деятельности гостиничного комплекса и ее совершенствование.
49. Управление качеством предоставления услуг в ресторанном бизнесе.
50. Основные факторы и направления совершенствования конкурентоспособности гостиничного комплекса.
51. Пути повышения конкурентоспособности предприятий ресторанного бизнеса.
52. Управление качеством предоставления услуг в гостиничном бизнесе.
53. Тенденции и перспективы развития ресторанного бизнеса региона (области, края, города).
54. Основные направления и тенденции совершенствования работы службы горничных в средствах размещения.
55. Факторы, влияющие на формирование имиджа предприятий гостиничного бизнеса.
56. Соотношение имиджа и конкурентоспособности в деятельности отеля.
57. Основные направления совершенствования обслуживания клиентов на предприятиях гостиничного бизнеса.
58. Стандарты обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства и их роль в повышении качества предоставления услуг.
59. Роль и работа кадровых служб в гостиничном бизнесе.
60. История развития гостиничного бизнеса города (региона, области) и основные направления и тенденции развития на современном этапе.

Процедура защиты курсовой работы состоит из краткого изложения студентом основных положений работы и ответов на вопросы научного руководителя.

Защита предполагает устную форму ответов студента на вопросы по теме курсовой работы. По усмотрению научного руководителя процедура защиты курсовой работы может носить характер двустороннего взаимодействия (преподаватель-студент), а может быть и в публичной форме – происходить в студенческой группе, возможно с привлечением других преподавателей кафедры.

На защите студент должен кратко изложить содержание своей работы, поставленные в ней проблемы, привести сведения об источниках, на основе которых она написана. Студент должен заранее продумать ответы на наиболее общие вопросы, которые могут быть заданы, а также подготовить ответы на возможные вопросы, относящиеся конкретно к теме его исследования.

Если студент хорошо подготовился к защите, дал исчерпывающие ответы на вопросы, учел замечания, содержащиеся в отзыве, а, возможно, ответил и на дополнительные вопросы, то окончательная оценка курсовой работы может быть повышена по сравнению с первоначальной или предварительной оценкой, отраженной в отзыве.

С другой стороны слабая защита может явиться причиной снижения предварительной оценки, вплоть до ее аннуляции.

В итоге работа может быть оценена следующим образом:

- "отлично", если она носит самостоятельный, творческий характер, правильно оформлена. В ней видна позиция автора, делаются обоснованные выводы, а автор демонстрирует глубокие знания по выбранной теме и свободно владеет материалом.

Отличная оценка ставится за работу, при написании которой студент использовал большое количество литературных источников. Работа характеризуется глубоким анализом привлеченного материала, творческим подходом к его изложению. Работа демонстрирует дискуссионность данной проблематики.

- "хорошо", если имеются несущественные замечания по содержанию и оформлению работы, нет должной степени творчества, но тема раскрыта и автор демонстрирует хорошее знание выбранной темы.

Хорошая оценка ставится за работу, которая написана на достаточно высоком теоретическом уровне, в полной мере раскрывающую план курсовой работы.

- "удовлетворительно", если тема раскрыта недостаточно полно, автор слабо владеет материалом, а оформление работы вызывает замечания.

Удовлетворительная оценка ставится за курсовую работу, в которой недостаточно полно освещены узловые вопросы темы, работа написана на базе очень небольшого количества источников, притом устаревших.

- "неудовлетворительно", если работа не соответствует предъявляемым требованиям и автор не может дать объяснения основным положениям и выводам работы.

Неудовлетворительная оценка ставится за курсовую работу, дословно переписанную из одного или нескольких источников, а также взятую из Internet.

При подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Технологии организации гостиничного дела» студентам рекомендуется выполнять все требования, предусмотренные данным учебно-методическим комплексом.

Методические рекомендации по выполнению реферата

Основными задачами студентов при подготовке реферата по дисциплине являются:

- систематизация, закрепление и расширение знаний, полученных при изучении соответствующего курса;

- развитие навыков самостоятельной научно-исследовательской деятельности;

- проявление и развитие творческой инициативы для получения результатов, имеющих практическую ценность;

- сбор и подготовка материалов для последующего выполнения выпускной квалификационной работы;

- изучение технологий и стандартов обслуживания клиентов в гостиницах.

В процессе работы над написанием курсовой работы **студент должен уметь:**

- осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-теоретической и практической информации по теме исследования;

- анализировать научную и учебно-методическую литературу;
- обобщать изученный материал;
- делать выводы и предложения.

Студенты должны приобрести навыки самостоятельного использования различных литературных источников (учебников, монографий, учебных и методических пособий, справочников, опубликованных в отраслевой прессе статей) и интерактивных источников, а также научиться излагать изученный материал, делать ссылки на литературные источники, формулировать собственные выводы и предложения.

В процессе обучения студенты должны не только приобрести глубокие знания, но и научиться анализировать информацию, проявлять активность и творчество в процессе учебы, развивать потребность в постоянном пополнении и углублении своих знаний.

Темы для выполнения рефератов

61. Роль менеджеров на отечественных предприятиях индустрии гостеприимства.
62. Корпоративная культура как фактор успешной деятельности в средствах размещения.
63. Методы внутрифирменного управления, используемые на предприятиях индустрии гостеприимства.
64. Соотношения систем менеджмента и маркетинга в управлении гостиничного комплекса.
65. Традиционное и стратегическое управление на предприятиях в индустрии гостеприимства.
66. Организационно-управленческая структура гостиничного комплекса с точки зрения используемых методов и типов распределения полномочий.
67. Концепции и методы мотивации деятельности персонала на предприятиях индустрии гостеприимства.
68. Сущность и назначение корпоративной культуры в деятельности гостиничного комплекса.
69. Коммуникации и их роль в развитии предприятий гостиничного бизнеса.
70. Неформальные коммуникации и их использование в руководстве гостиничным комплексом.
71. Менеджмент и конкуренция на предприятиях индустрии гостеприимства.
72. Менеджмент в преуспевающих мировых компаниях гостиничного бизнеса.
73. Использование элементов психологии в управлении персоналом гостинично-туристского комплекса.
74. Подбор и подготовка персонала для гостиничного комплекса.
75. Планирование деловой карьеры на предприятиях гостиничного бизнеса.
76. Подготовка менеджеров для индустрии гостеприимства: методология, организация, перспективы.
77. Факторы, влияющие на работу менеджера службы приема и размещения гостиничного комплекса. Требования к личности менеджера.
78. Роль конфликтов в менеджменте индустрии гостеприимства.
79. Методы управления конфликтами в гостиничном бизнесе.
80. Стиль менеджмента в гостиничном бизнесе: условия формирования и факторы развития.
81. Основные тенденции развития менеджмента в индустрии гостеприимства.
82. Роль конфликтов и управление ими на предприятиях ресторанного бизнеса.
83. Управленческий персонал гостиничного комплекса (или иного средства размещения) и его роль в организации менеджмента.

84. Работа персонала как основной фактор качества предоставления услуг на предприятиях гостиничного бизнеса.
85. Анализ существующих типов организационных структур на предприятиях индустрии гостеприимства.
86. Значение и роль службы маркетинга для гостиничного комплекса.
87. Компьютерные технологии используются в работе служб отеля.
88. Роль глобальных компьютерных сетей в продвижении гостиничных услуг.
89. Назначение и функции служб бронирования для средств размещения.
90. Анимационные программы в работе отеля: цели, задачи, перспективы.
91. Современная система классификации средств размещения в РФ. Процедура ее проведения.
92. Сертификация гостиничных услуг. Её необходимость в повышении качества предоставления услуг
93. Особенности организации питания в гостиницах и гостинично-туристских комплексах.
94. Современные способы обеспечения безопасных условий проживания гостей, а также работы обслуживающего персонала и имущества отеля.
95. Обеспечение пожарной безопасности в средствах размещения и основные направления ее совершенствования.
96. Факторы, влияющие на организационную структуру и эффективную работу службы эксплуатации номерного фонда в средствах размещения.
97. Основные показатели качества работы гостиничного комплекса.
98. Обеспечение пожарной безопасности в средствах размещения (на конкретном примере).
99. Стратегическое планирование в управлении гостиничным комплексом.
100. Роль гостиничных цепей в развитии индустрии гостеприимства.
101. Необычайные отели мира.
102. Роль гостиничной индустрии в экономике страны.
103. Развитие гостиничных предприятий на основе франчайзингового договора.
104. Роль дополнительных услуг в повышении качества обслуживания клиентов гостиничного комплекса.
105. Гостиничные цепи России перспективы и тенденции их развития.
106. Мотивация персонала и ее необходимость в повышении качества предоставления гостиничных услуг.
107. Тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии региона (области, края, города).
108. Внутрифирменное планирование деятельности гостиничного комплекса и ее совершенствование.
109. Управление качеством предоставления услуг в ресторанном бизнесе.
110. Основные факторы и направления совершенствования конкурентоспособности гостиничного комплекса.
111. Пути повышения конкурентоспособности предприятий ресторанного бизнеса.
112. Управление качеством предоставления услуг в гостиничном бизнесе.
113. Тенденции и перспективы развития ресторанного бизнеса региона (области, края, города).
114. Основные направления и тенденции совершенствования работы службы горничных в средствах размещения.
115. Факторы, влияющие на формирование имиджа предприятий гостиничного бизнеса.
116. Соотношение имиджа и конкурентоспособности в деятельности отеля.

117. Основные направления совершенствования обслуживания клиентов на предприятиях гостиничного бизнеса.
118. Стандарты обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства и их роль в повышении качества предоставления услуг.
119. Роль и работа кадровых служб в гостиничном бизнесе.
120. История развития гостиничного бизнеса города (региона, области) и основные направления и тенденции развития на современном этапе.

Глоссарий

Channel Management – это управление каналами продаж – практика, применяемая в рамках управления доходом отеля, для определения оптимального использования всех каналов продаж гостиницы с целью получения большего дохода. В ее основе лежит установление правил продаж отеля через различные каналы, в том числе сайт и телефон, перенаправлении спроса, потока бронирований в пользу эффективных каналов продаж, но менее затратных для отеля на каждый период времени.

CVB (Convention and Visitors Bureau) – организации в сфере туристского маркетинга местного значения, специализирующиеся на разработке конференций, совещаний, посещений достопримечательностей города, округа или региона.

CRC (Central Reservation System) – это центральная система бронирования – инструмент, предназначенный для централизованной работы отеля с GDS и IDS. Система передает в GDS описание отеля, тарифы и тарифные планы, а также аккумулирует все входящие заявки через эти каналы бронирования.

СТА, CTD (Close To Arrival) (Close To Departure) – это инструмент управления периодом заезда и пребывания гостей, связанный с закрытием определенной даты или периода.

GDS (Global Distribution System) – это глобальные системы бронирования, которые используются туристскими агентствами по всему миру для бронирования авиабилетов, гостиниц, машин. Доступ и возможность работы в них имеют только агентства в виду достаточно специфического интерфейса и правил работы.

IDS/ADS (Internet Distribution System/Alternative Distribution Systems) – это системы бронирования, появившиеся на основе глобальных систем бронирования в начале 90-х годов XX века. Главное отличие от GDS заключается в том, что бронирования через них могли осуществлять обычные пользователи интернета.

MLOS (Minimum Of Stay) – это инструмент контроля длительности проживания гостей, который позволяет установить минимальный срок пребывания гостей на определенные даты заезда.

PMS (Property Management System) – это гостиничная система управления, или в России чаще употребляется понятие АСУ – автоматизированная система управления, посредством которой осуществляется работа с номерным фондом, бронирование, работа с гостями, работа хозяйственной службы, хранится вся статическая и операционная информация.

Rate Shopping Tool – это электронный инструмент, позволяющий отельерам следить за изменением открытых цен конкурентов в OTA, GDS, их стратегии продаж, соблюдение паритета по различным каналам и др.

Revenue Management, Yield Management – это управление доходом – практика гостиничного бизнеса, основанная на прогнозировании спроса и направленная на повышение эффективности продаж и использования номерного фонда гостиницы.

RHIC (Russia and CIS Hotel Investment Conference) – это конференция по инвестициям в гостиничный бизнес России и СНГ, одно из наиболее авторитетных бизнес-событий отрасли и площадка для взаимодействия с партнерами и потенциальными инвесторами.

USALI (The Uniform System Of Accounts For The Lodging Industry) – это стандарт финансовой отчетности и планирования для гостиниц. Широко распространен за рубежом. По этому стандарту все предприятие делится на центры ответственности, каждый из которых отвечает за свои доходы и/или расходы. Под каждый центр ответственности готовится своя система показателей эффективности их работы.

Full House – это означает, что гостиница полностью забронирована, свободных номеров нет в наличии.

Grandmaster – это один ключ, который открывает все гостевые комнаты, которые закрыты снаружи.

Guaranteed Reservation – это означает, что гость или компания гарантируют оплату номера, даже в случае незаезда (гарантированное бронирование).

Guest Folio – это напечатанный счет гостиницы для гостя (гостевой счет).

Guest History (Card) – это запись полной программы пребывания гостя, включающая занятие комнаты, оплату, особые нужды, кредит.

Housekeeper`s Report – это лист с записями, находящийся во фронтофисе, в котором отражены сведения о состоянии комнат (уборка, ремонт и т.д.).

Luggage Pass – это карта, дающая право туристу на вынос багажа из гостиницы.

Luggage Tag (Luggage Ticket) – это багажная квитанция, в которой служащие отеля маркируют багаж гостей, сдаваемый в камеру хранения.

Max Inclusive – это когда перечень дополнительных услуг может быть существенно расширен и включать бесплатное пользование сауной, парикмахерской, занятия различными видами спорта и т. д.

No Show – это означает, что турист не заселяется в отель, при этом не уведомляет о своем решении администрацию гостиницы.

Non-Guaranteed Booking – это негарантированное бронирование – отель предоставляет клиенту номер в день заезда до 18:00. если заселение не происходит, то бронь отменяется без штрафных санкций.

Out Of Order Room – это означает, что комната не пригодна к заселению по причине поломки, неисправности оборудования или проведения ремонтных работ в данной комнате.

Pre Registration – это означает, что регистрационная карта гостя готова у администратора до прибытия гостя.

Referral – это система бронирования, когда в комнате остается что-то из личного имущества гостя до его следующего приезда.

Room Board – это информация о гостиничном номере (условия, сервис, возможности).

Room Change – это означает, что гость меняет номер во время проживания в гостинице (перемена комнаты).

Room Service – это обслуживание в номерах. Может включать множество различных услуг: от доставки заказанной еды из ресторана в номер, до услуг косметолога, массажиста.

Приложение 1

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Технологии организации гостиничного дела» Б1.О.11 является обязательной дисциплиной Блока 1 учебного плана дисциплин по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и адресована студентам 2 курса (3 и 4 семестры). Дисциплина

реализуется на факультете истории, политологии и права ИАИ РГГУ кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Дисциплина направлена на формирование готовности осуществлять поиск и применять технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания - **ОПК-1.2**

В результате изучения дисциплины студенты должны получить следующие знания и умения.

знать:

теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат, нормативные и правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах; квалификационные требования к персоналу гостиниц.

уметь:

применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.

владеть:

навыками организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; владеть навыками применения стандартов в гостиничной деятельности.

Общая трудоемкость освоения дисциплины «Технологии организации гостиничного дела» составляет 6 зачетных единиц (з.е.), 216 часов (108ч.- в 3 семестре и 108ч.- в 4 семестре). Данная дисциплина предназначена для освоения:

3) в третьем учебном семестре на 2-м курсе. Учебный план предусматривает контактную работу обучающихся с преподавателем - 42 часа, в т.ч. 10 часов лекционных и 32 часа практических занятий (семинаров). Значительная часть отведенного на дисциплину времени приходится на самостоятельную работу студента – 66 часов.

Форма итогового контроля – **зачет**

4) в четвертом учебном семестре на 2-м курсе. Учебный план предусматривает контактную работу обучающихся с преподавателем - 42 часа, в т.ч. 10 часов лекционных и 32 часа практических занятий (семинаров). Значительная часть отведенного на дисциплину времени приходится на самостоятельную работу студента – 66 часов.

Форма итогового контроля – **зачет с оценкой**

Данным учебным курсом запланировано выполнение **студентами контрольной работы.**

Вторая часть дисциплины (4 семестр) является продолжением первой части (3 семестр), тематический материал 1 части дается во второй части в более полном, расширенном объеме.

Данная дисциплина направлена на формирование у студентов системы знаний о новейших тенденциях в технологиях обслуживания потребителей гостиничных услуг, что позволит студентам получить знания, необходимые менеджерам различных служб и подразделений гостиничных предприятий.

В наши дни технология проникает во все сферы жизни - от промышленности и сельского хозяйства до медицины и педагогики, досуга и управления. Требования, предъявляемые к человеку на современном этапе развития общества, существенно изменились: от работника требуются не только хорошо развитые производственные функции, но и умения проектировать, анализировать, принимать решения, выполнять творческую работу. Задачей первостепенной важности становится подготовка подрастающего поколения к жизни в сложном информационно-технологическом обществе.

В целом под технологической подготовкой понимают процесс и результат формирования способности осуществлять целостные технологические процессы. В соответствии с этим технологическую подготовку студентов в области гостиничного бизнеса в профессиональном туристском образовании следует понимать как процесс и результат формирования у студентов способности осуществлять целостные технологические процессы гостиничного сервиса. В рамках этих положений технологическую подготовку студентов туристского ВУЗа в области гостиничного дела следует рассматривать как объект целостного педагогического воздействия с целью формирования у студентов способности и готовности к эффективному труду в гостиничном предприятии. Основными компонентами, составляющими основу технологической подготовки будущих специалистов по гостиничному делу, являются:

- а) развитие у студентов умения проектировать целостные технологические процессы гостиничного сервиса;
- б) развитие у студентов умения осуществлять целостные технологические процессы гостиничного сервиса;
- в) развитие у студентов умения контролировать и оценивать результат осуществления целостных технологических процессов гостиничного сервиса.

Технологическая подготовка в области гостиничного дела - это процесс подготовки студентов к практической деятельности в условиях реального гостиничного предприятия. Технологическая подготовка интегрирует все полученные знания и дает возможность эффективно применять их на практике.

Технологическая подготовка будущих специалистов с высшим образованием, планирующих свою карьеру в гостиничном бизнесе и связанную с умениями и навыками осуществления процесса гостиничного сервиса, является актуальной, поскольку помогает им повысить свою привлекательность на рынке труда, как высококвалифицированных менеджеров индустрии гостеприимства.

Спецификой курса является разнообразие форм занятий, которые включают в себя как лекции, лекции-презентации, семинары, так и практикумы, представление творческих работ студентов и аттестации. На лекции вынесены ключевые теоретические и практические проблемы, при этом педагогическая стратегия учебного курса предполагает значительную практическую и самостоятельную работу студентов. Семинарские занятия проводятся в форме практикумов, презентаций и базируются на принципе интерактивности.

Приложение 2

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
№ __1__ от __31__ августа 2020г. __

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе дисциплины

на 2020/2021 учебный год

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	31.08.20г.	№ 1

1. Структура дисциплины (к п. 2 РПД на 2020)¹**Структура дисциплины для очной формы обучения
(2020 год набора)**

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 7 з. е., 266 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 98 ч., самостоятельная работа обучающихся 148 ч., промежуточная аттестация – 20 ч.

1 Часть 3 семестр

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоёмкость (в часах)				Проме жуточн ая аттеста ция	Формы текущего контроля успеваемо сти (<i>по неделям семестра</i>)
			лек ции	практич еские занятия	семи нар ы	самос тояте льная работ а		Форма промежут очной аттестаци и (<i>по семестра м</i>)
1.	<u>1 Часть</u> Раздел 1 Теоретические основы гостиничной деятельности. Понятийный аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	3	4		4	18		собеседование

¹ Включается при необходимости – в случае изменения распределения часов в учебном плане.

2.	Раздел 2 Основы производственно- технологической деятельности средств размещения. Организация функциональных процессов в средствах размещения.	3	4		8	20		собеседование, проверка практических заданий
3.	Раздел 3 Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	3	4		10	20		собеседование, проверка практических заданий
4.	Раздел 4 Профессиональные стандарты обслуживания	3	4		8	20		проверка практических заданий
5.	Раздел 5 Квалификационные требования к персоналу	3	4		8	18		проверка практических заданий
	зачет							Тестирование
	Всего		20		36	96		

2 Часть 4 семестр

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Промежу точная аттестац ия	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			лек ции	практич еские занятия	семи нар ы	самос тояте льная работ а		Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
1.	<p>2 Часть</p> <p>Раздел 1</p> <p>Теоретические основы гостиничной деятельности.</p> <p>Понятийный аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность</p> <p>Продолжение 1 Раздела, 1Части дисциплины.</p>	4	2	2	10		собеседование	
2.	<p>Раздел 2</p> <p>Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.</p> <p>Организация функциональных процессов в средствах размещения.</p> <p>Продолжение 2 Раздела, 1Части дисциплины.</p>	4	4	6	12		собеседование, проверка практических заданий	

3.	Раздел 3 Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы Продолжение 3 Раздела, 1Части дисциплины.	4	4		4	10		собеседование, проверка практических заданий
4.	Раздел 4 Профессиональные стандарты обслуживания Продолжение 4 Раздела, 1Части дисциплины.	4						проверка практических заданий
5.	Раздел 5 Квалификационные требования к персоналу Продолжение 4 Раздела, 1Части дисциплины.	4	4		6	10		проверка практических заданий
	Контрольная работа							Проверка контрольной работы
	Зачет с оценкой							Тестирование, защита реферата
	Всего:		18		24	52		

2. В п.4 «Образовательные технологии» вносятся следующие изменения.

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

3. В п.6.2 «Перечень БД и ИСС» вносятся следующие изменения.

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

3. В п.7 «Состав программного обеспечения (ПО)» вносятся следующие изменения.

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное

8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное