

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра туризма и гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский
(подпись) _____ 2023 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

По направлению подготовки 43.03.02 Туризм
Профиль: «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

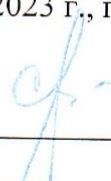
Рабочая программа учебной дисциплины «Организация гостиничной деятельности» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» – 33 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация гостиничной деятельности» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 516, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г., 8 февраля 2021 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

старший преподаватель Довгаль Е.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры туризма и гостиничного дела «21» 03 2023 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой
туризма и гостиничного дела  Свиридова Н.Д.

Переутверждена: « » 2023 г., протокол №

Согласована (для обеспечивающей кафедры):

Переутверждена: « » 2023 года, протокол №

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «12» 04 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической
комиссии института  Резник А.А.

© Довгаль Е.А., 2023 год

© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. ДАЛЯ», 2023 год

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – изложение теоретических положений и прикладных вопросов функционирования гостиничных предприятий, ознакомление студентов с современным рынком гостиничных услуг, основами организации функционирования гостиниц и гостиничных комплексов., а также формирование профессиональных знаний у студентов об организации гостиничной деятельности в гостиницах различной типологии и других средствах размещения.

Задачами освоения дисциплины является:

сформировать у студентов профессиональное мышление и в сфере гостиничной деятельности, для дальнейшего анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителей;

формировать стремления к повышению профессионального мастерства и постоянного личностного развития;

развитие применения современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;

сформировать навыки к разработке и предоставлению гостиничного продукта на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;

сформировать знания, позволяющие использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Организация гостиничной деятельности» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений рабочего учебного плана.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Введение в специальность» и служит основой для освоения дисциплины «Технология разработки туристского продукта», «Управление туристской деятельностью».

Курс «Организация гостиничной деятельности» является необходимой для освоения профессиональных компетенций по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, а также, самостоятельного занятия научно-исследовательской работой студента и написания выпускной квалификационной работы.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-3. Способен организовать процесс обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-3.1. Умеет выбирать и обосновывать применение клиентоориентированных технологий туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей; ПК-3.2. Владеет навыками осуществления контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей	знать: нормативно-правовые акты, лежащие в основе обслуживания потребителей туристских услуг; методы и способы контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей; уметь: исследовать и учитывать запросы потребителей при организации обслуживания туристов и других заказчиков туристских услуг; осуществлять мониторинг и контроль выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей; владеть: кlientoориентированными технологиями туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей; навыками применения методов и способов контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	72	16
Лекции	36	8
Семинарские занятия	-	-

Практические занятия	36	8
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	72	128
Форма аттестации	экзамен	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. История становления и развития гостиничного дела. Основные этапы развития мировой гостиничной индустрии. Процесс формирования гостиничного бизнеса за рубежом. Становление гостиничного дела в России. Модели организации гостиничного бизнеса.

Тема 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Понятие гостиницы, современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг. Общие положения организации деятельности гостиничного комплекса. Основные принципы сооружения здания гостиницы. Требования, предъявляемые к гостиницам. Функциональный состав помещений гостиницы.

Тема 3. Государственное регулирование гостиничного дела. Лицензирование гостиничной деятельности. Стандартизация гостиничных услуг. Сертификация гостиничных услуг. Показатели качества гостиничных услуг.

Тема 4. Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения. Гостиницы: понятие, характеристики, признаки и системы классификации. Типология гостиниц. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Классификация номерного фонда гостиниц и других средств размещения согласно ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003).

Тема 5. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения. Характеристика и структура основных служб гостиничного предприятия. Состав и функциональное назначение помещений гостиницы. Технологический цикл обслуживания гостей. Взаимосвязь в работе служб гостиниц и других средств размещения.

Тема 6. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения. Модели размещения гостиниц в планировочной структуре города. Формирование предметно-пространственной среды гостиницы. Схемы организации гостиниц различной вместимости. Интерьер и озеленение гостиниц. Факторы, определяющие комфорт внутреннего пространства гостиницы. Планировочная организация гостиничных номеров.

Тема 7. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения. Характеристика и структура инженерно-технологического оборудования. Понятие телекоммуникационных систем. Использование информационных технологий в сфере гостеприимства. Профессиональное технологическое оборудование и его характеристика.

Тема 8. Основные (контактные) и вспомогательные (неконтактные)

службы гостиницы. Организация работы службы приема и регистрации. Организация работы сервисной службы. Организация обслуживания на жилых этажах гостиницы. Организация обслуживания гостей питанием. Организация работы службы бронирования. Организация работы службы безопасности. Вспомогательные службы. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда. Организация работы хозяйственной службы. Организация работы инженерно-технической службы.

Тема 9. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Клиенты гостиничных предприятий и их типы. Особенности контакта персонала отеля с клиентами. Конфликтные ситуации и их разрешение.

Тема 10. Взаимоотношения гостиничных предприятий с турфирмами. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами. Оформление договорной документации.

Тема 11. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Сущность и виды дополнительных услуг. Услуги питания. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств. Экскурсионные услуги и услуги «встречи-проводы».

Тема 12. Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта. Понятие и функции анимации. Типология анимации. Виды и технологии реализации анимационных программ. Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	История становления и развития гостиничного дела	2	2
2.	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	2	
3.	Государственное регулирование гостиничного дела	2	
4.	Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения	4	
5.	Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения	4	2
6.	Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения.	4	
7.	Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения	2	2
8.	Основные (контактные) и вспомогательные (неконтактные) службы гостиницы	4	
9.	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	4	
10.	Взаимоотношения гостиничных предприятий с турфирмами.	2	2
11.	Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.	4	
12.	Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта.	2	
Итого:		36	8

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	История становления и развития гостиничного дела	2	2
2.	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	2	
3.	Государственное регулирование гостиничного дела	2	
4.	Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения	4	
5.	Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения	4	2
6.	Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения.	2	
7.	Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения	2	2
8.	Основные (контактные) и вспомогательные (неконтактные) службы гостиницы	4	
9.	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	4	2
10.	Взаимоотношения гостиничных предприятий с турфирмами.	2	
11.	Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.	4	
12.	Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта.	4	
Итого:		36	8

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	История становления и развития гостиничного дела	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	6	10
2.	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	6	10
3.	Государственное регулирование гостиничного дела	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	6	10
4.	Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	6	12

5.	Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	6	12
6.	Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	6	10
7.	Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	6	12
8.	Основные (контактные) и вспомогательные (неконтактные) службы гостиницы	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	6	10
9.	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	6	12
10.	Взаимоотношения гостиничных предприятий с турфирмами.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	6	10
11.	Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	6	10
12.	Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	6	10
Итого:			72	128

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Организация гостиничной деятельности» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Сенин В.С., Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учеб. пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М.: Финансы и статистика,

2007. - 144 с. - ISBN 5-279-02880-0 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279028800.html>

2. Брашнов Д.Г., Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Д.Г. Брашнов, Е.В. Мигунова - М.: ФЛИНТА, 2013. - 220 с. - ISBN 978-5-9765-1422-5 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976514225.html>

3. Черевичко Т.В., Теоретические основы гостеприимства: учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2014. - 288 с. - ISBN 978-5-9765-0024-2 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500242.html>

4. Штейнгольц Б.И., Современные гостиничные технологии / Штейнгольц Б.И. - Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2014. - 176 с. - ISBN 978-5-7782-2524-4 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778225244.html>

5. Варивода В.С., Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие для вузов. / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова - Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2015. - 167 с. - ISBN -- - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: http://www.studentlibrary.ru/book/stavgau_0045.html

6. Вакуленко Р.Я., Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова - М.: Логос, 2016. - 320 с. - ISBN 978-5-98704-272-7 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785987042727.html>

7. Организация гостиничного дела: Учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2015 - 208 с.

8. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / Н. С. Радионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. - СПб.: троцкий мост, 2014. 352 с.

9. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А. В. Сорокина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014. - 304 с.

10. Организация гостиничного дела: Учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. - М.: Издательство Юрайт, 2014. - 331 с.

11. Организация гостиничного дела: Конспект лекций для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» / разработ. О.М. Сергачева; СФУ ТЭИ. - Красноярск, 2015. - 61 с.

12. Митрофанов С.В. Организация гостиничного дела: монография. — СПб.: Издательство Санкт-Петербургского университета управления и экономики, 2015. — 158 с

б) дополнительная литература

1. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баугмартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: КРОНУС, 2013. - 168 с.

2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание: учебное пособие [для студентов вузов] / С. И. Байлик. - 3-е издание, стереотипное. - Киев: Дакор, 2008. - 284 с.

3. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 224 с.

4. Ваген Линн Ван Дер. Гостиничный бизнес: Учебное пособие [Перевод] / Линн Ван Дер Ваген. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. - 412 с.

5. Вакуленко Р. Я. Управление гостиничным предприятием: [учебное пособие по дисциплине специализации специальности "Менеджмент организации"] / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - Москва: Логос, 2008. 319 с.

6. Гостиницы и деловой туризм Сибири: март - сентябрь, 2012: [каталог]. - [Красноярск: б. и., 2012]. - 88 с.
7. Гостиничный сервис: конспект лекций / Ю. О. Шамшина. - Ростов н/Д: Феникс, 2014. - 208 с.
8. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим специальностям / [под ред. Ю. Ф. Волкова]. - Издание 2-е, исправленное и дополненное. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. - 443 с.
9. Есаулова С. П. Информационные технологии в туристической индустрии: учебное пособие: [для студентов экономических и социальных специальностей высших учебных заведений] / С. П. Есаулова. - Москва: Дашков и К, 2011. - 151 с.
10. Иванов В. В. Гостиничный менеджмент: [справочное пособие] / В. В. Иванов, А. Б. Волков. - Москва: ИНФРА-М, 2007. - 383 с.
11. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие по направлению "Менеджмент организации" / А.Д. Чудновский [и др.]. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. - 399 с.
12. Кусков А. С. Гостиничное дело: учебное пособие / А. С. Кусков; "Дашков и К", изд.-торг. корпорация. - Второе издание, исправленное. - Москва: Дашков и К, 2010. - 326 с.
13. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник: [для студентов учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по специальности 100105 "Гостиничный сервис"] / И. Ю. Ляпина; под ред. канд. пед. наук А. Ю. Лапина. - 5-е издание, исправленное и дополненное. - Москва: Академия, 2007. - 207 с.
14. Ляпина И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: учеб. для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования по спец. 2302 "Гос-тинич. сервис" Москва: Академия, 2004. 249 с.
15. Мичелли Д. А. Ritz-Carlton: золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия / Джозеф А. Мичелли; [пер. с англ. В. С. Иващенко]. Москва: Эксмо, 2009. - 309 с.
16. Медлик С. Гостиничный бизнес: [учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности сервиса (230000)] / С. Медлик, Х. Инграм; [пер. с англ. А. В. Павлова]. - Москва: Юнити, 2005. - 224 с.
17. Романов В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учебное пособие. - Ростов н/Д, 2010. - 221 с.
18. Сенин В. С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: [учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм"] / В. С. Сенин, А. В. Денисенко. - Москва: Финансы и статистика, 2008. - 139 с.
19. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: учебное пособие - М., Финансы и статистика, 2005. - 192 с.
20. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. - 256 с.
21. Труханович Л. В. Персонал сферы гостиничного обслуживания: должностные и производственные инструкции / Л. В. Труханович, Д. Л. Щур. - Москва: Финпресс, 2008. - 157 с.

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Организация гостиничной деятельности» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	FirefoxMozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	MozillaThunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	FarManager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Организация гостиничной деятельности»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ПК-3 Способен организовать процесс обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	Пороговый	знать: нормативно-правовые акты, лежащие в основе обслуживания потребителей туристских услуг методы и способы контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;
Основной		Базовый	уметь: исследовать и учитывать запросы потребителей при организации обслуживания туристов и других заказчиков туристских услуг осуществлять мониторинг и контроль выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;
Заключительный		Высокий	владеть: кlientoориентированными технологиями туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей навыками применения методов и способов контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-3	Способен организовать процесс обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-3.1. Умеет выбирать и обосновывать применение клиентоориентированных технологий туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей ПК-3.2. Владеет навыками осуществления контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей	Тема 1. <i>История становления и развития гостиничного дела</i> Тема 2. <i>Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг</i> Тема 3. <i>Государственное регулирование гостиничного дела</i> Тема 4. <i>Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения</i> Тема 5. <i>Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения</i> Тема 6. <i>Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств</i>	4

				размещения Тема 7. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения Тема 8. Основные (контактные) и вспомогательные (неконтактные) службы гостиницы Тема 9. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами Тема 10. Взаимоотношения гостиничных предприятий с турфирмами Тема 11. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице Тема 12. Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта	
--	--	--	--	--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ПК-3. Способен организовать процесс обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-3.1. Умеет выбирать и обобщивать применение клиентоориентированных технологий туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей	знать: нормативно-правовые акты, лежащие в основе обслуживания потребителей туристских услуг уметь: исследовать и учитывать запросы потребителей при организации обслуживания туристов и других заказчиков туристских услуг владеть: клиентоориентированными технологиями туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;	Тема 1. <i>История становления и развития гостиничного дела</i> Тема 2. <i>Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг</i> Тема 3. <i>Государственное регулирование гостиничного дела</i> Тема 4. <i>Системы классификаций и типология гостиниц и других средств</i>	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

		ПК-3.2. Владеет навыками осуществления контроля выполнения программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей	знать методы и способы контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей уметь: осуществлять мониторинг и контроль выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей владеть: навыками применения методов и способов контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей	<i>размещения</i> Тема 5. <i>Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения</i> Тема 6. <i>Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения</i> Тема 7. <i>Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения</i> Тема 8. <i>Основные (контактные) и вспомогательные (неконтактные) службы гостиницы</i> Тема 9. <i>Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами</i> Тема 10. <i>Взаимоотношения гостиничных предприятий с турфирмами</i> Тема 11. <i>Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице</i> Тема 12. <i>Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта</i>	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
--	--	---	---	--	---

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. 1. Какие требования предъявляются к службе приема:
 - а) она должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу
 - б) стойка портье должна быть чистой
 - в) с гостями необходимо разговаривать только стоя. Нельзя заставлять гостей ждать.
 - г) вовремя менять белье в номерах
2. К функциям службы приема относятся:
 - а) бронирование свободных номеров
 - б) распределение номеров и учет свободных мест в гостинице
 - в) выписка счетов и производство расчетов с клиентами
 - г) ведение картотеки гостей
3. Какие службы в гостинице являются контактными?
 - а) служба бронирования
 - б) служба приема
 - в) служба эксплуатации номерного фонда
 - г) инженерно-эксплуатационная служба
4. Какие службы в гостинице являются не контактными?
 - а) инженерно-эксплуатационная служба
 - б) коммерческая служба
 - в) служба бронирования
 - г) служба эксплуатации номерного фонда
5. Время расчетного часа, установленного в гостиницах:
 - а) 12. 00
 - б) 8.00
 - в) 18.00
 - г) 24.00
6. Как швейцары обязаны приветствовать гостя?
 - а) при встрече гостя первыми подавать руку, снимать головной убор
 - б) встречать с хлебом и солью
 - в) стоять с поклоном и словами приветствия
 - г) поприветствовать и проводить в номер
7. В течение какого срока, необходимо рассмотреть претензию клиента (гостя) гостиницы:
 - а) не позднее 10 дней после получения претензии
 - б) не позднее 3 дней после получения претензии
 - в) не позднее 7 дней после получения претензии
 - г) не позднее 14 дней после получения претензии
8. При обнаружении недостатков оказанной услуги, потребитель в соответствии с законодательством о защите прав потребителей, вправе потребовать:
 - а) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги
 - б) уменьшения цены оказанной услуги
 - в) компенсацию морального вреда
 - г) шампанское и шоколадку
9. Что предшествует подписанию договоров между гостиницей и туристским предприятием?
 - а) договор
 - б) переговоры
 - в) продажа определенного объема гостиничных услуг

- d) продажа мест в отеле по выгодной цене
10. Если туроператор арендует отель полностью, кто рискует больше?
- a) туроператор
 - b) отель
 - c) туроператор и отель
 - d) никто не рискует
11. Что значит работа гостиничного предприятия с туроператором по комитмент-условиям
- a) средства за указанный блок мест проплачиваются непосредственно перед заездом каждой группы туристов
 - b) полная или частичная, не менее 50%, предоплата заявленного количества номеров перед началом сезона
 - c) резервирование туроператором определенного количества комнат на небольшой период времени с указанием в заявке крайнего срока оплаты брони
 - d) размер оплаты постоянный, не зависящий от реального количества заезжающих
12. Перечень услуг зависит от [[1]]
- a) категории гостиницы
 - b) месторасположения гостиницы
 - c) типологии гостиницы
 - d) этажности гостиницы
13. Гостиничный тариф, включающий в себя только стоимость размещения (без стоимости питания) это [[1]]
- a) Европейский план
 - b) Континентальный план
 - c) Бермудский план
 - d) Американский план
 - e) Модифицированный американский план
14. Турлидер это:
- a) работник, в обязанности которого входит оказание помощи туристам в прохождении таможенного или пограничного контроля
 - b) работник отправляющей турфирмы или экскурсионной фирмы отеля, который следует вместе с группой по маршруту и организует пребывание туристов в ходе всей поездки
 - c) работник, в обязанности которого входит оказывать помощь администрации гостиницы в целях быстрого расселения туристов
 - d) работник, в обязанности которого входит составить списки туристов с указанием их гостиничных номеров
15. Какой тип клиента внешне напоминает начальников или высокопоставленных персон и любит производить впечатление, всегда занят и трепетно относится к своему времени, несколько минут ожидания его "заводят" и раздражают.
- a) "активист"
 - b) "добряк"
 - c) "аналитик"
 - d) "энтузиаст"
16. Главный критерий культуры обслуживания:
- a) умение слушать
 - b) умение видеть
 - c) умение молчать
 - d) умение говорить
17. Карта гостя выдается:
- a) при проживании
 - b) при выселении

- с) при поселении
- д) при обслуживании
- 18. Каждый вечер администратор гостиницы составляет:
 - а) план загрузки номеров
 - б) отчет о загрузке номеров
 - с) счет на оплату номера
 - д) анкету клиента
- 19. Кто контролирует чистоту в номерах и служебных помещениях?
 - а) швейцар
 - б) горничная
 - с) супервайзер
 - д) администратор
- 20. Сервис-бюро (бюро обслуживания) входит в состав:
 - а) службы номерного фонда
 - б) службы питания
 - с) СПиР
 - д) административно-хозяйственной службы

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Вопросы для обсуждения (индивидуальные задания)

(пороговый уровень)

- 1) Основные этапы развития мировой гостиничной индустрии
- 2) Процесс формирования гостиничного бизнеса за рубежом.
- 3) Становление гостиничного дела в России.
- 4) Модели организации гостиничного бизнеса.
- 5) Понятие гостиницы, современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг.
- 6) Общие положения организации деятельности гостиничного комплекса.
- 7) Основные принципы сооружения здания гостиницы. Требования, предъявляемые к гостиницам.
- 8) Функциональный состав помещений гостиницы.
- 9) Лицензирование гостиничной деятельности.
- 10) Стандартизация гостиничных услуг
- 11) Сертификация гостиничных услуг.
- 12) Показатели качества гостиничных услуг.
- 13) Гостиницы: понятие, характеристики, признаки и системы классификации.
- 14) Типология гостиниц.
- 15) Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров

- 16) Классификация номерного фонда гостиниц и других средств размещения согласно ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003).
- 17) Характеристика и структура основных служб гостиничного предприятия.
- 18) Состав и функциональное назначение помещений гостиницы.
- 19) Технологический цикл обслуживания гостей.
- 20) Взаимосвязь в работе служб гостиниц и других средств размещения.
- 21) Модели размещения гостиниц в планировочной структуре города.
- 22) Формирование предметно-пространственной среды гостиницы. Схемы организации гостиниц различной вместимости.
- 23) Интерьер и озеленение гостиниц. Факторы, определяющие комфорт внутреннего пространства гостиницы.
- 24) Планировочная организация гостиничных номеров.
- 25) Характеристика и структура инженерно-технологического оборудования.
- 26) Понятие телекоммуникационных систем. Использование информационных технологий в сфере гостеприимства.
- 27) Профессиональное технологическое оборудование и его характеристика.
- 28) Организация работы службы приема и регистрации.
- 29) Организация работы сервисной службы.
- 30) Организация обслуживания на жилых этажах гостиницы.
- 31) Организация обслуживания гостей питанием.
- 32) Организация работы службы бронирования.
- 33) Организация работы службы безопасности.
- 34) Вспомогательные службы.
- 35) Организация работы службы эксплуатации номерного фонда.
- 36) Организация работы хозяйственной службы.
- 37) Организация работы инженерно-технической службы.
- 38) Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
- 39) Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
- 40) Особенности контакта персонала отеля с клиентами.
- 41) Конфликтные ситуации и их разрешение.
- 42) Особенности ведения переговоров с представителями турфирм.
- 43) Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами.
- 44) Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами.
- 45) Оформление договорной документации.
- 46) Сущность и виды дополнительных услуг.
- 47) Услуги питания.
- 48) Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств.
- 49) Экскурсионные услуги и услуги "встречи-проводы".
- 50) Понятие и функции анимации.
- 51) Типология анимации.
- 52) Виды и технологии реализации анимационных программ.
- 53) Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «индивидуальные задания»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)

4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

3. Разноуровневые задачи и задания

(базовый уровень)

1. Заполните таблицу «классификации американских гостиниц» по категориям:

Superior Deluxe	
Deluxe	
Moderate Deluxe	
Superior First Class	
First Class	
Limited-Service First Class	
Moderate First Class	
Superior Tourist Class	
Tourist Class	
Moderate Tourist Class	

2. Дать определение следующим средствам размещения, согласно типологии гостиниц. (заполните таблицу)

Средства размещения	Характеристика
Отели «люкс»	
Коммерческие отели (бизнес-отели)	
Гостиницы среднего класса	
Апарт-отели	
Сюит-отели	
Гостиницы экономического класса	
ОТЕЛЬ-КУРОРТ	
Мотели	
Отели вблизи аэропортов	
Отели для постоянного места жительства	
Частные гостиницы типа «ночлег и завтрак»	
Отели-гарни	
Таймшерные отели	
Отели-кондоминиумы	

Казино-отели	
Конгресс-отели	
Пансионаты	
Передвижные отели	

3. Дать определение гостиницам и другим средствам размещения (согласно ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003))

Средства размещения	Определение
<i>Гостиница, отель</i>	
<i>Гест хауз</i>	
<i>Гостевые комнаты</i>	
<i>Пансион</i>	
<i>Апартотель</i>	
<i>Комплекс апартаментов</i>	
<i>Сельская хижина</i>	
<i>Молодежная гостиница, хостел</i>	
<i>База отдыха (туристская база)</i>	
<i>Кемпинг</i>	
<i>Мотель</i>	
<i>Курортный отель</i>	
<i>Сельские гостевые комнаты</i>	
<i>Ферм хауз</i>	
<i>Постоялый двор</i>	
<i>Горный приют</i>	
<i>Шале, бунгало</i>	
<i>Сюит-отель</i>	
<i>Бординг хауз</i>	
<i>Прогулочный корабль</i>	
<i>Автодом</i>	
<i>Жилой фургон-автоприцеп</i>	
<i>Дом фургон, передвижной дом на колесах, стационарный фургон</i>	
<i>Складной автоприцеп</i>	
<i>Палатка</i>	
<i>Туристский фургон</i>	
<i>Навес автоприцепа</i>	
<i>Детский оздоровительный лагерь</i>	

4. Дайте характеристику следующим категориям номеров...

Категория номера	Характеристика
<i>Сюит</i>	
<i>Апартамент</i>	
<i>Люкс</i>	
<i>Студия</i>	
<i>Номер первой категории</i>	
<i>Номер второй категории</i>	
<i>Номер третьей категории</i>	

Номер четвертой категории	
Номер пятой категории	

5. Заполните таблицу «Классификация номерного фонда гостиниц и других средств размещения согласно ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003)»

Тип номера	Классификация
Одноместный номер	
Двухместный номер «дабл»	
Двухместный номер «твин»	
Многоместный номер	
Семейный номер	
Дормитори	
Джунior сюит	
Сюит	
Апартамент	
Студия	
Дуплекс	

6. Назовите основные службы гостиницы и дайте их характеристику:

Служба гостиницы	Характеристика
Административно-управленческая служба	
Служба приема и размещения	
Служба обслуживания номерного фонда	
Служба общественного питания	
Коммерческая служба	
Финансовая служба	
Инженерно-техническая служба	
Вспомогательные и дополнительные службы	

7. Раскройте функциональное назначение помещений гостиничного предприятия:

Помещения	Назначение помещений гостиницы
Группа помещений вестибюля	
Жилая часть	
Помещения для питания гостей;	
Помещения торгово-бытового обслуживания	
Помещения для занятий спортом, развлечений, бизнеса гостей	
Служебные и бытовые помещения	
Технические помещения	

8. Охарактеризуйте технологический алгоритм гостевого цикла:

Первая фаза гостевого цикла	
-----------------------------	--

Вторая фаза гостевого цикла	
Третья фаза гостевого цикла	
Четвертая фаза гостевого цикла	

9. Перечислите преимущества и недостатки размещения гостиниц в планировочной структуре города

Размещение гостиницы	Преимущества	Недостатки
в центре города;		
на территориях, прилегающих к центру;		
в центре жилых районов и микрорайонов;		
на пороге города;		
за пределами города.		

10. Дать характеристику формам плана жилой части гостиниц.

Форма плана	Характеристика
Прямоугольная форма плана	
Компактная форма плана	
Атриумная форма плана	
Усложненная форма плана	

11. Дайте характеристику объемно-планировочным решениям гостиниц.

	Характеристика
<i>Коридорная схема плана зданий гостиниц</i>	
<i>Галерейная планировочная схема</i>	
<i>Компактная (точечная) планировочная схема</i>	
<i>Узловая планировочная схема</i>	
<i>Атриумная схема</i>	

12. Дайте характеристику базовым стилям в оформлении помещений гостиничного предприятия.

Стиль	Характеристика
<i>Классический стиль</i>	
<i>Стиль кантри</i>	
<i>Современный стиль</i>	
<i>Комбинированный стиль</i>	

13. Дайте характеристику признакам, которые влияют на наполняемость гостиницы.

Признак	Характеристика
<i>Социальный признак</i>	
<i>Экономический признак</i>	
<i>Информационный признак</i>	
<i>Политический признак</i>	
<i>Географический признак</i>	

14. Дать характеристику методам обслуживания при организации питания туристов:

Метод обслуживания	Характеристика
«А парт»	
«Табльдот»	
Шведский стол	

15. Какие функциональные обязанности выполняют представленные работники службы питания:

Работник службы питания	Функциональные обязанности
Шеф-повар	
Повар определенного участка	
Стюард кухни	
Метродотель	
Бармен	
Сомелье	
Официант	

16. Какие функциональные обязанности выполняют представленные работники службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

Работник службы	Функциональные обязанности
Руководитель службы	
Заместитель руководителя службы	
Директор прачечной химчистки	
Дежурный по этажу	
Менеджер	
Горничная	
Служащий по уборке помещений	
Ночной дежурный	

17. Функции персонала инженерно-технической службы отеля:

Работник службы	Функциональные обязанности
Главный инженер гостиницы	
Старший энергетик	
Электромонтер	
Лифтер	
Слесарь-сантехник	
Ландшафтный архитектор (озеленитель)	

18. Дайте характеристику следующим типам клиентов:

Тип клиента	Характеристика
"аналитик"	
"энтузиаст"	
"активист"	

"добряк"	
----------	--

19. Дайте характеристику категории посетителей «трудные гости»:

Тип клиента	Характеристика
Конкурент	
Доминатор	
Миссионер	
Антагонист	
Уточнитель	
Весельчак	

20. Дать характеристику специальным "планам", касающихся питания туристов в гостиницах:

	Характеристика
Европейский план (European Plan, EP)	
Континентальный план (Continental Plan, CP)	
Бермудский план (Bermuda Plan, BP)	
Модифицированный американский план (Modified American Plan, MAP)	
Американский план (American Plan, AP)	

21. Расшифруйте международное обозначение вариантов организации питания:

Международное обозначение	Варианты организации питания
RO	
BB (гарни)	
HB (полупансион)	
FB (полный пансион)	
All inclusive (AI – все включено)	
Ultra all inclusive (UAI – ультра все включено)	
Extra all inclusive (EAI – экстра все включено)	

22. Заполните таблицу «Типология анимационной деятельности»

Виды туристской анимации	Формы анимационных занятий
Туристско-оздоровительная	
Спортивно-оздоровительная	
Зрелищно-оздоровительная	
Познавательная-оздоровительная	
Комплексная	

23. Дать характеристику видам анимации:

Вид анимации	Характеристика
Анимация в движении	
Анимация через переживание	

Анимация через общение	
Анимация через успокоение	
Культурная анимация	
Творческая анимация	

24. Охарактеризуйте этапы разработки и проведения анимационной программы:

Этапы	Характеристика
<i>Первый этап</i>	
<i>Второй этап</i>	
<i>Третий этап</i>	

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

4. Практическое (прикладное) задание (заключительный уровень)

В процессе изучения дисциплины «Организация гостиничной деятельности» для овладения практическими навыками студенты работают с кейсами (ситуационными задачами).

Кейс (в переводе с англ. - случай) представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую студентам в качестве задачи для анализа и поиска решения.

Кейс – описание ситуации, которая возникает в процессе разработки, производства и обмена товаров и услуг. Ситуации, как правило, связаны с поведением покупателя, которое трудно предсказать или измерить, в таких кейсах нет ясного решения и

достаточного количества информации. Обычно кейс содержит схематическое словесное описание, статистические данные, а также мнения и суждения.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов:

- используйте знания, полученные в процессе лекционного курса;
- внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами;
- не смешивайте предположения с фактами.

Анализ кейса должен осуществляться в определенной последовательности:

- 1 Выделение проблемы.
- 2 Поиск фактов по данной проблеме.
- 3 Рассмотрение альтернативных решений.
- 4 Выбор обоснованного решения.

***При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

Кейс-задание 1. Группа туристов заехала в один из болгарских отелей уровня "четыре звезды". В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля. В итоге гостям предложено размещение в трехместных номерах, вместо двухместных, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей.

Кейс-задание 2. В одном из отелей Анталии руководитель гостиницы выселяет за несколько дней до окончания отдыха группу туристов из России, аргументируя это тем, что русские туристы непотребно себя вели в течение прошедших дней отдыха. Буквально на следующий день в номерах, которые занимали туристы из России, расселяется группа немецких туристов.

Кейс-задание 3. В одном из номеров отеля Афин повесили новую автоматическую сушилку для рук. Турист из Франции в многочисленных попытках разобраться с принципом работы новой техники в итоге сломал аппарат. Вызвав представителя инженерно-технической службы, турист и дежурный по этажу выясняют, что аппарат ремонту не подлежит. Администрация отеля требует от туриста возмещения ущерба в размере \$1200.

Кейс-задание 4. Пожилая туристка из Канады заказала завтрак к себе в номер. Официант через пять минут принес в номер полноценный и горячий завтрак. Женщина заплатила чаевые официанту и приготовилась к завтраку. Однако официант потребовал от гостыи оплаты завтрака наличными. У гостыи не оказалось наличных денег, и она предложила официанту оплату с помощью пластиковой карты. Официант в течение 10 минут пытался решить возникшую проблему. В итоге выяснилось, что возможна оплата по безналичному расчету. Вроде бы проблема решена. Но женщина казалась расстроенной, а предоставленный ей завтрак уже остыл.

Кейс-задание 5. Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле "5 звезд". При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что их придется разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Супруги, не подозревая подвоха, соглашались на предложенный вариант. Однако в итоге выясняется, что вместо номера с видом на море, супруги получают номер с выходом во двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Супруги в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

Шкала оценивания	Критерий оценивания
------------------	---------------------

(интервал баллов)	
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

5. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Основные этапы развития мировой гостиничной индустрии.
2. Процесс формирования гостиничного бизнеса за рубежом.
3. Становление гостиничного дела в России.
4. Модели организации гостиничного бизнеса
5. Понятие гостиницы, современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг.
6. Общие положения организации деятельности гостиничного комплекса.
7. Основные принципы сооружения здания гостиницы. Требования, предъявляемые к гостиницам.
8. Функциональный состав помещений гостиницы.
9. Лицензирование гостиничной деятельности.
10. Стандартизация гостиничных услуг.
11. Сертификация гостиничных услуг.
12. Показатели качества гостиничных услуг.
13. Гостиницы: понятие, характеристики, признаки и системы классификации.
14. Типология гостиниц.
15. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.
16. Классификация номерного фонда гостиниц и других средств размещения.
17. Характеристика и структура основных служб гостиничного предприятия.
18. Состав и функциональное назначение помещений гостиницы.
19. Технологический цикл обслуживания гостей.
20. Взаимосвязь в работе служб гостиниц и других средств размещения.
21. Модели размещения гостиниц в планировочной структуре города.
22. Формирование предметно-пространственной среды гостиницы. Схемы организации гостиниц различной вместимости.
23. Интерьер и озеленение гостиниц. Факторы, определяющие комфорт внутреннего пространства гостиницы.
24. Планировочная организация гостиничных номеров.
25. Характеристика и структура инженерно-технологического оборудования.
26. Понятие телекоммуникационных систем. Использование информационных технологий в сфере гостеприимства.
27. Профессиональное технологическое оборудование и его характеристика.
28. Организация работы службы приема и регистрации.
29. Организация работы сервисной службы.
30. Организация обслуживания на жилых этажах гостиницы.
31. Организация обслуживания гостей питанием.
32. Организация работы службы бронирования.
33. Организация работы службы безопасности.

34. Вспомогательные службы.
35. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда.
36. Организация работы хозяйственной службы.
37. Организация работы инженерно-технической службы.
38. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
39. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
40. Особенности контакта персонала отеля с клиентами.
41. Конфликтные ситуации в гостиницах и их разрешение.
42. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм.
43. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами.
44. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами.
45. Оформление договорной документации.
46. Сущность и виды дополнительных услуг.
47. Услуги питания в средствах размещения.
48. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств.
49. Экскурсионные услуги и услуги «встречи-проводы».
50. Понятие и функции анимации.
51. Типология анимации.
52. Виды и технологии реализации анимационных программ.
53. Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «Экзамен»

Национальная шкала	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
не удовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)