Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.05.2 Практикум «Администратор гостиницы»

Направление подготовки:
43.03.03«Гостиничное дело»

Направленность (профиль):
«Гостиничная и ресторанная деятельность»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2019

2

Рабочая программа дисциплины «Практикум «Администратор гостиницы» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 515 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 29.06.2017 № 47221).

Разработчик РПД:

ст. преподаватель		Емелина И.А.
(ученая степень, ученое звание)	(подпись)	(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки _____ (подпись) В.Н.Еремина

Начальник управления информатизации _____ (подпись) В.В.Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации» «07» июня 2019 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой, к.ф.н., доцент (уч.степень, уч.звание) _____ (подпись) Алексеева Н.Д. (ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела _____ (подпись) Н.М.Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 7 от 26.06.2019 г.

Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.

АННОТАЦИЯ

Б1.В.ДВ.05.2 Практикум «Администратор гостиницы»

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата и является элективной дисциплиной, углубляющей освоение профиля (Дисциплины по выбору).

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

Код и наименование компетенции	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**	**Основание (ПС)** * для профессиональных компетенций
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ИПК-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; ИПК-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ИПК-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	**Знает:** законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса **Умеет:** оценивать и планировать потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **Владеет:** стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания
ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов	**Знает:** принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения **Умеет:** анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и	

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
	(служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения **Владеет:** методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	

Краткое содержание дисциплины:

Структура соподчинения работников гостиницы.
Требования нормативно-правовых и нормативно-технических документов к администратору гостиницы
Требования профессиональных стандартов
Внутриорганизационные документы, регламентирующие деятельность администратора гостиницы.
Контроль исполнения администратором гостиницы должностных обязанностей
Стандарты обслуживания администратором гостиницы
Технологические операции, выполняемые администратором гостиницы
Применение бланков строгой отчетности при расчетах за проживание и дополнительные услуги
Порядок возврата денежных сумм гостям.
Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
Процедура выписки гостя
Передача дел и отчетов по окончанию смены
Автоматизация рабочего места «Администратор гостиницы»

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цельосвоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- углубление уровня освоения обучающимисяпрофессиональныхкомпетенций, необходимых для решения следующих задач профессиональной деятельности:

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности
33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)	Организационно-управленческий	− организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания − ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; − руководство персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; − обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания

К основным задачам изучения дисциплины относится подготовка обучающихся к выполнению следующих трудовых функций в соответствии с профессиональными стандартами:

Наименование профессиональных стандартов (ПС)	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована дисциплина	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована дисциплина
33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничногокомплекса, уровень квалификации - 6	В/01. 6. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
33.008. Руководитель предприятия питания Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания, уровень квалификации - 6	В/01. 6. Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ИПК-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; ИПК-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ИПК-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	**Знает:** теоретические основы гостиничной деятельности; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы **Умеет:** применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; **Владеет:** навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей	33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания
ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	**Знает:** принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения **Умеет:** анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения **Владеет:** методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата и является элективной дисциплиной, углубляющей освоение профиля (Дисциплины по выбору)

Освоение дисциплины осуществляется в5 семестре (очная форма обучения), 6 семестре (заочная форма обучения).

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

- Основы туризма и гостиничного дела
- Мировое гостиничное хозяйство
- Организация гостиничного и ресторанного дела
- Технологии гостиничной деятельности

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

- Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
- Технологии продвижения и продаж в сфере гостеприимства
- Инновации в сфере туризма и гостеприимства
- Организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания
- Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **6 з.е. (216 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Формат изучения дисциплины(традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	с использованием элементов электронного обучения
Общая трудоемкость дисциплины	**216**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**52/ 20**
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	- / -
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	52 / 20
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**164 / 192**
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	164 / 192
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	**- /4**
Промежуточная аттестация	**зачет**

Примечание: -/- соответственно для очной, заочной форм обучения

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3	**Практическое занятие № 1. Структура соподчинения работников гостиницы.**			4		Практическая работа. Собеседование по теме.
	Самостоятельная работа				18	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практическойработы.
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3	**Практическое занятие № 2. Требования нормативно-правовых и нормативно-технических документов к администратору гостиницы**			8		Практическая работа. Собеседование по теме.
	Самостоятельная работа				22	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3	**Практическое занятие № 3. Требования профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»**			4		Практическая работа. Собеседование по теме.
	Самостоятельная работа				18	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3	**Практическое занятие № 4. Внутриорганизационные документы, регламентирующие деятельность администратора гостиницы.**			8		Практическая работа. Собеседование по теме.
	Самостоятельная работа				22	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3	**Практическое занятие № 5. Технологические операции, выполняемые администратором гостиницы**			10		Практическая работа. Собеседование по теме.
	Самостоятельная работа				20	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3	**Практическое занятие № 6. Правила общения администратора гостиницы с клиентами**			6		Практическая работа. Собеседование по теме.
	Самостоятельная работа				20	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3	**Практическое занятие № 7. Стандарты обслуживания администратором гостиницы**			6		Практическая работа. Собеседование по теме.
	Самостоятельная работа				20	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4	**Практическое занятие № 8. Контроль исполнения администратором гостиницы должностных обязанностей**			6		Практическая работа. Собеседование по теме.

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3	Самостоятельная работа				24	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.
	ИТОГО			**52**	**164**	

Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (технологическая карта, очная форма обучения)

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Практическая работа	допускаются все студенты	8	7	56
Собеседование	допускаются все студенты	26	1	26
Тестирование	допускаются все студенты	1	10	10
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	допускаются все студенты	1	10	8
	Итого по дисциплине			**100 баллов**

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	Допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3	**Практическое занятие № 1. Структура соподчинения работников гостиницы.**			2	практическая работа	22	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.	собеседование, проверка выполнения практическойработы ;
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3	**Практическое занятие № 2. Требования нормативно-правовых и нормативно-технических документов к администратору гостиницы**			2	практическая работа	24	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.	собеседование, проверка выполнения практическойработы;
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3	**Практическое занятие № 3. Требования профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»**			2	практическая работа	24	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.	собеседование, проверка выполнения практическойработы;
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3	**Практическое занятие № 4. Внутриорганизационные документы, регламентирующие деятельность администратора гостиницы.**			2	практическая работа	22	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.	собеседование, проверка выполнения практическойработы;
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3	**Практическое занятие № 5. Технологические операции, выполняемые администратором гостиницы**			4	практическая работа	26	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.	собеседование, проверка выполнения практическойработы;
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3	**Практическое занятие № 6. Правила общения администратора гостиницы с клиентами**			2	практическая работа	24	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.	собеседование, проверка выполнения практическойработы;
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2:	**Практическое занятие № 7. Стандарты обслуживания администратором гостиницы**			2	практическая работа	24	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению	собеседование, проверка выполнения практическойработы;

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
ИПК-2.1-ИПК-2.3							практической работы.	
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3	**Практическое занятие № 8. Контроль исполнения администратором гостиницы должностных обязанностей**			4	практическая работа	26	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к выполнению практической работы.	собеседование, проверка выполнения практическойработы;
	ИТОГО			**20**		**192**		

Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (технологическая карта, заочная форма обучения)

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Практическая работа	допускаются все студенты	8	7	56
Собеседование	допускаются все студенты	10	2	20
Тестирование	допускаются все студенты	1	10	10
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	допускаются все студенты	1	14	14
	Итого по дисциплине			**100 баллов**

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	Допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

4.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС).В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

-балльно-рейтинговая технология оценивания;

- электронное обучение.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами.Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

4.2.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2016. - 431 с. - Режим доступа: ttp://znanium.com/bookread2.php?book=529356#.
2. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. А. Вотинцева. - Документ Bookread2. - М. : РИОР [и др.], 2017. - 298 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=773630.
3. Можаева, Н. Г. Индустрия гостеприимства. Практикум[Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям подгот. 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис", 43.03.02 "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. Г. Можаева, М. В. Камшечко. - Документ Bookread2. - М. : Форум [и др.], 2018. - 120 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=968928.
4. Технология и организация гостиничных услуг[Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 "Туризм", 43.03.01 "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 320 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=937927.

Дополнительная литература

5. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб.пособие для вузов по направлению "Гостинич. дело" / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - Документ AdobeAcrobat. - М. : Академия. - 2012. - 41,79 МБ, 222 с. - Библиогр.: с. 218. - (Высшее профессиональное образование.Бакалавриат). - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru
6. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание [Текст] : учеб.пособие для вузов / С. И. Байлик. - Киев : ВИРА-Р. - 2002. - 252 с. : ил. - Библиогр.: с. 249. - Прил..
7. Бондаренко, Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб.пособие / Г. А. Бондаренко. - 2-е изд., стер. - М. : Новое знание. - 2008. - 364 с. : ил. - Библиогр.: с. 360-361. - Указ.. - (Экономическое образование)
8. Быстров, С. А. Экономика и организация ресторанного бизнеса [Электронный ресурс] : [учеб.пособие] / С. А. Быстров. - Документ HTML. - М. : Форум. - 2011. - 463 с. - Библиогр.: с. 448-449. - Прил.. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=226404#none
9. Волков, Ю. Ф. Экономика гостиничного бизнеса [Текст] : учеб.пособие для вузов по экон. специальностям / Ю. Ф. Волков. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д. : Феникс. - 2005. - 380 с. : ил., табл. - Библиогр. в конце гл. - Прил.. - (Высшее образование)
10. Воронкова, Л. П. История туризма и гостеприимства [Текст] : учеб.пособие для сред. проф. образования по специальностям "Туризм", "Орг. обслуживания в гостиницах и турист. комплексах" / Л. П. Воронкова. - М. : ФАИР-ПРЕСС. - 2004. - 304 с. : ил. - Библиогр.: с. 298. - Прил..
11. Гаврилова, А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы [Текст] : учеб.для вузов по направлению "Гостинич. дело" / А. Е. Гаврилова. - М. : Академия. - 2012. - 256 с. : ил. - Библиогр.: с.252. - Прил.. - (Высшее профессиональное образование.Бакалавриат)

12. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование [Текст] : учеб.пособие / В. А. Романов [и др.]. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д. :МарТ [и др.]. - 2010. - 221 с. : табл. - Библиогр.: с. 166-167. - (Туризм и сервис)
13. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учеб. пособие для высш. проф. образования по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / И. С. Барчуков [и др.]. - М. :КноРус. - 2012. - 165 с. : табл. - Библиогр.: с. 165. - Глоссарий. - (Для бакалавров)
14. Гридин, А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания [Текст] : учеб.пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / А. Д. Гридин. - М. : Академия. - 2011. - 224 с. : ил. - Библиогр.: с. 216-217. - Прил.. - (Среднее профессиональное образование.Сервис)
15. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Документ HTML. - М. : Магистр [и др.]. - 2011. - 315 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 308-314. - Прил. - Слов.осн. терминов. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=232724#none
16. Ефимов, С. Л. Управление персоналом: Гостиничный бизнес [Текст] : [учеб.пособие] / С. Л. Ефимов ; [Каф. менеджмента ФЭСН ; Рос. гостинич. ассоц.]. - М. : ТрансЛит. - 2008. - 207 с. : табл. - Прил.. - (Гостиничный бизнес.Concept отель)
17. Информационное обеспечение туризма [Текст] : учеб. для вузов по направлению подгот. "Туризм" / Н. С. Морозова [и др.]. - М. : Федер. агентство по туризму, 2014. - 288 с.
18. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. для вузов по специальности "Экономика и упр. соц.-культур. сферой" / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. - 4-е изд., стер. - Минск : Новое знание. - 2003. - 368 с. : ил. - Библиогр.: с. 364. - Прил.. - (Экономическое образование)
19. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства [Текст] : [учеб. пособие] для вузов по специальности "Менеджмент орг." специализации "Гостинич. и турист. бизнес", "Соц.-культур. сервис и туризм" и "Туризм" / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - М. : ФОРУМ [и др.]. - 2010. - 511 с. : табл. - Библиогр.: с. 483-488. - Крат.терминол. слов. - Прил.. - (Высшее образование)
20. Кобяк, М. В. Технологический прогресс как фактор инноваций в гостиничном бизнесе [Текст] / М. В. Кобяк, М. Ю. Лайко // Рос.предпринимательство. - 2012. - № 18. - С. 126-132. - Лит.в конце ст.
21. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст] : учеб.пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К. - 2009. - 327 с. : табл. - Библиогр.: с. 278-281. - Понятийно-терминол. слов..
22. Лесник, А. Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом [Текст] : учеб.пособие для вузов по направлению подгот. "Сервис" / А. Л. Лесник. - СПб. : Интермедия. - 2013. - 269 с. : ил., табл. - Прил..
23. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст] : учеб. для нач. проф. образования : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Лапина. - 5-е изд., испр. и доп. - М. : Академия. - 2007. - 208 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 206. - Прил.. - (Начальное профессиональное образование.Подготовка служащих)
24. Могильный, М. П. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах: (рекомендации, перспективы, проектирование) [Текст] / М. П. Могильный, А. Ю. Баласанян. - М. : ДеЛипринт. - 2004. - 176 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 155-156. - Прил..
25. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учеб.пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. - М. : Дашков и К. - 2014. - 175 с. : табл. - Библиогр.: с. 172-173. - (Учебные издания для бакалавров)
26. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учеб.пособие для вузов по специальности "Сервисно-культур. сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - М. :Магистр [и др.]. - 2013. - 496 с. :
27. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / А. В. Сорокина. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2014. - 303 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=430064.

28. Федцов, В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / В. Г. Федцов. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д. : Феникс. - 2008. - 504 с. - Библиогр.: с. 497. - (Высшее образование)
29. Чудновский, А. Д. Информационные технологии управления в туризме [Текст] : учеб.пособие для вузов по специальностям "Гостинич. и турист. бизнес", "Менеджмент орг." / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - 3-е изд., стер. - М. :КноРус. - 2009. - 101 с. : ил. - Библиогр.: с. 101. - Глоссарий.
30. Яковлев, Г. А. Экономика гостиничного хозяйства [Текст] : учеб.пособие / Г. А. Яковлев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : РДЛ. - 2006. - 326 с. : ил. - Библиогр.: с. 321-322

Нормативно-правовые акты

31. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ.Положение о классификации гостиниц [Электронный ресурс] : утв. постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 // СПС Гарант. – Режим доступа https://base.garant.ru
32. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ.Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : утв. постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 // КонсультантПлюс. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/.
Российская Федерация. Законы. О внесении изменений в федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии [Электронный ресурс] :федер. закон № 16-ФЗ от 05.02.2018 // СПС Гарант. – Режим доступа :https://www.garant.ru.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. ГАО Москва [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.gaomoskva.ru. - Загл. с экрана.
2. Гарант [Электронный ресурс] : информ. – правовой портал. – Режим доступа: http://www.garant.ru/. – Загл. с экрана.
3. Гостиничный бизнес в России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.prohotel.ru. - Загл. с экрана.
4. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/. – Загл. с экрана.
5. Минфин России. Статистика [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.minfin.ru/ru/statistics/ – Загл. с экрана.
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp. - Загл с экрана.
7. Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://openedu.ru/. - Загл с экрана.
8. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://uisrussia.msu.ru/. – Загл. с экрана.
9. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.gks.ru/ – Загл. с экрана.
10. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://elib.tolgas.ru./ - Загл. с экрана.
11. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/. – Загл. с экрана.
12. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа:http://znanium.com/. – Загл. с экрана.

5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	MicrosoftOffice	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интеренет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами сдоступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).Каждыйобучающийсявтечениевсегопериодаобученияобеспеченндивидуальнымнеограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС)http://sdo.tolgas.ru/из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8.ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИИ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

8.1.1. Типовые практические работы

Практическое занятие № 1. Структура соподчинения работников гостиницы.

Составить схему взаимодействия администратора гостиницы с сотрудниками других отделов гостиницы
Реферирование статей периодических изданий («Гостиничное дело», «Отель») на тему: Администратор гостиницы, его функциональные обязанности.

Практическое занятие № 2. Требования нормативно-правовых и нормативно-технических документов к администратору гостиницы

Индивидуальное задание по содержанию документов:

- Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС)
- 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" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473) Начало действия документа - 17.02.2015. Приложение № 8 КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ
- "ГОСТ Р 54603-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 737-ст) Документ введен в действие с 1 января 2013 года. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" Начало действия документа - 21.10.2015
  в части требований к администратору гостиницы

Практическое занятие № 3. Требования профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»

Индивидуальное задание по содержанию профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»

Практическое занятие № 4. Внутриорганизационные документы, регламентирующие деятельность администратора гостиницы.

Составить должностную инструкцию администратора службы приема и размещения

Практическое занятие № 5. Технологические операции, выполняемые администратором гостиницы

Разработать технологический стандарт по следующим технологиям:

- Прием и регистрация гостей
- Порядок предоставления информации гостю.

- Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды расчетов с проживающими.
- Применение бланков строгой отчетности при расчетах за проживание и дополнительные услуги.
- Порядок возврата денежных сумм гостям.
- Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
- Процедура выписки гостя

Передача дел и отчетов по окончанию смены

Практическое занятие № 6. Правила общения администратора гостиницы с клиентами

Решение ситуационных задач
Ролевая игра «Рассмотрение претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий»

Практическое занятие № 7. Стандарты обслуживания администратором гостиницы

Разработать стандарт обслуживания VIP гостей, стандарт обслуживания лиц с ОВЗ.
Решение задач «Определение удовлетворенность потребителей качеством оказываемых услуг администратором гостиницы»
Решение задач «Определение приоритетности характеристик качества обслуживания администратором гостиницы
Решение задач «Определение приоритета направлений для улучшения качества обслуживания администратором гостиницы

Практическое занятие № 8. Контроль исполнения администратором гостиницы должностных обязанностей

Разработать лист контроля за соблюдениемстандарта работы администратора гостиницы

8.1.2. Типовые вопросы для собеседования

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Вопросы
1	Тема 1 **Структура соподчинения работников гостиницы.**	1. Раскройте понятие «Организационная структура управления гостиницы» 2. Как называется элемент ОСУ, представляющий собой организационно обособленное, самостоятельное объединение людей или самостоятельный орган в структуре управления с учетом общности интересов и выполняемых функций 3. Какое разделение управленческого труда демонстрирует последовательность подчинения должностей, направление делегирования полномочий, а также движение приказов, распоряжений и т.д 4. При каких типах ОСУ вероятность возникновения конфликтов в коллективе очень высокая 5. В чем суть делегирования? 6. Охарактеризуйте службу приема и размещения, ее основные функции, графики работы персонала. 7. Назовите нормативные документы,

		регламентирующие работу службы приема и размещения 8. Охарактеризуйте функциональные обязанности администратора службы приема и размещения 9. Какое оборудование должно быть в службе приема и размещения?
2	Тема 2 **Требования нормативно-правовых и нормативно-технических документов к администратору гостиницы**	1. В каком нормативно-правовом документе изложены основы стандартизации в РФ? 2. Назовите государственный орган исполнительной власти по стандартизации. 3. Какой документ подтверждает соответствие продукции всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством? 4. Что относится к документам в области стандартизации, используемым на территории Российской Федерации? 5. Какие организации могут разрабатывать стандарты организаций? 6. Кем должен соблюдаться стандарт организации?
3	Тема 3 **Требования профессиональных стандартов**	1. Какие факторы, на ваш взгляд, актуализируют сегодня внимание руководства гостиничных предприятий страны и нашего города в частности к процессу формирования качественного кадрового потенциала предприятия индустрии гостеприимства? 2. Назовите утвержденные отраслевые профессиональные стандарты 3. Назовите обобщенные трудовые функции профессионального стандарта«Работник по приему и размещению»
	Тема 4 **Внутриорганизационные документы, регламентирующие деятельность администратора гостиницы.**	1. Как часто обслуживающий персонал средств размещения (кроме линейного) должен повышать квалификацию? 2. В каком документе содержатся квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма, осуществляющих экскурсионную, турагентскую, туроператорскую и гостиничную деятельность? 3. В каком документе должны быть зафиксированы правила поведения персонала, процедуры и технология обслуживания туристов (гостей) 4. К какой группе обслуживающего персонала относятся консьерж, швейцар (привратник, дормен), носильщик (подносчик багажа, беллбой, беллмен) и т. п. 5. При какой численности работников в организации должна создаваться служба охраны труда или вводиться должность специалиста по охране труда? 6. Какие ключевые принципы и цели должна преследовать политика в области охраны труда, принимаемая в гостинице?

		7. Какой процент руководящих работников высшего и среднего звена управления средства размещения, имеющих высшее профессиональное образование в сфере гостеприимства, даст предприятию 5 баллов в системе оценки гостиницы на категорию?
	Тема 5**Технологические операции, выполняемые администратором гостиницы**	1. Опишите порядок регистрации гражданина Российской Федерации 2. Опишите порядок регистрации иностранного гражданина 3. Охарактеризуйте работу службы примеа и размещения с категориями гостей: повторные гости, члены туристских групп, VIP гости, командированные. 4. Опишите порядок расчета с гостем при заезде 5. Опищите порядок окончательного расчета с гостем при выезде 6. Порядок возврата денежных средств гостю Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг по безналичному расчету
	Тема 6 **Правила общения администратора гостиницы с клиентами**	1. Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами. 2. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий.
	Тема 7**Стандарты обслуживания администратором гостиницы**	1. Дайте определение понятию «стандарты обслуживания». 2. На каких внутриорганизационных документах основывается разработка стандарта организации? 3. Объясните назначение стандартов обслуживания в гостиничном предприятии. 4. Какие основные группы стандартов обслуживания выделяют? Чем они отличаются друг от друга? 5. Перечислите возможные эффекты и результаты от внедрения стандартов. 6. Каким критериям должны соответствовать стандарты работы персонала? 7. Назовите алгоритм разработки стандартов работы персонала и обслуживания клиентов. 8. Перечислите правила создания рабочей группы по разработке стандартов. 1. Назовите этапы внедрения утвержденных стандартов. 2. Назовите основные положения «Стандартов внешнего вида сотрудников гостиницы». 3. Какие качества требуют от работников гостиниц «Стандарты поведения»? В чем их главная задача? 4. Раскройте содержание «Стандартов обслуживания гостей». Какие требования к обслуживанию прописаны в «Международных регламентах обслуживания в гостиницах»?

		5. Что необходимо и чего нельзя делать в телефонном общении? 6. Каких правил должны придерживаться сотрудники и руководство при соблюдении «Стандартов поведения в конфликтных ситуациях»? 7. Назовите правила работы персонала с возможными жалобами клиентов. 8. В чем заключаются особенности «Стандартов обслуживания отдельных категорий клиентов (иностранных гостей,туристских групп, VIP-гостей)»?
	Тема 8К**онтрольисполнения администратором гостиницы должностных обязанностей**	1. Понятие и методы контроля исполнения администратором гостиницы указаний руководства гостиницы 2. Методы оценки качества обслуживания администратором гостиницы 3. Перечислите правила охраны труда, 4. Каковы основные требования производственной санитарии и гигиены

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине:

- зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к зачету
(ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4; ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3):

1. Организация рабочего места администратора службы приема и размещения
2. Стандартное оборудование службы приема и размещения
3. Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы.
4. Виды и состав организационной структуры соподчинения работников гостиницы.
5. Администратор как функционально-связующее звено всех служб гостиницы.
6. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы
7. Квалификационная характеристика должности администратор гостиницы
8. Квалификационные характеристики должности менеджер службы приема и размещения
9. Критерии балльной оценки персонала гостиниц и иных средств размещения при проведении классификации гостиницы.
10. Критерии оценки обслуживающего персонала по ГОСТ Р 54603-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу
11. Основные и дополнительные требования к администратору гостиницы по ГОСТ Р 54603-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу
12. Охрана труда и проверка знаний по охране труда администратора гостиницы
13. Профессиональный стандарт: понятие, их назначение.

14. Положения профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»
15. Виды внутриорганизационных документов
16. Правила внутреннего трудового распорядка
17. Положение о подразделении
18. Должностные инструкции:понятие, задачи и правила составления, структура
19. Стандарт организации
20. Критерии, которым должны соответствовать эффективные стандарты работы персонала и обслуживания клиентов
21. Стандарт приема заявок на бронирование по телефону и при личном обращении гостя
22. Стандарт регистрации
23. Стандарт выписки
24. Стандарт действий в случае заявления гостя о технической неисправности в номере.
25. Стандарт приема иностранных граждан
26. Стандарт размещения групп туристов
27. Стандарт обслуживания VIP-гостей
28. Алгоритм разработки стандартов обслуживания службы приема и размещения
29. Порядок организации разработки стандартов в компании
30. Порядок внедрения стандартов службы приема и размещения в гостинице
31. Понятие и методы контроля исполнения администратором гостиницы указаний руководства гостиницы
32. Методы оценки качества обслуживания администратором гостиницы
33. Система качества службы приема и размещения
34. Контроль качества обслуживания администратором гостиницы
35. Контроль за соблюдением администратором гостиницы трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены
36. Соблюдение протокола и этикета при приеме и регистрации
37. Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами.
38. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий.

Примерный тест для итогового тестирования:

Вопросы для тест-контроля

1. Какой этап следует после получения заявки при гарантированном бронирование?
2. Регистрация иностранных граждан, прибывших в РФ и проживающих в гостиницах, осуществляется …
3. Взимается ли с иностранного клиента гостиницей государственную пошлина, если она является первым пунктом назначения после пересечения иностранцем границы?
4. В скольких экземплярах заполняется анкета при регистрации гостя?
5. В течение какого срока гостиница может держать паспорт иностранного гражданина для постановки его на миграционный учет?
6. В течение какого срока гостиница обязана снять с миграционного учета иностранного гражданина
7. Можно ли ставить ли на миграционный учет иностранного гражданина, прибывшего в гостиницу, и уже состоящего на миграционном учете в другом месте пребывания
8. Нужно ли ставить иностранного гражданина на миграционный учет, если он заехал в гостиницу на несколько часов?
9. Бланк какого документа утвержден приказом ФМС от 11 сентября 2012 г. № 288 «Об утверждении административного регламента предоставления ФМС государственной услуги по регистрационному учету граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ»

10. Какие документы обязан предъявить иностранный гражданин представителям гостиницы для постановки на миграционный учет?
11. Можно ли ставить ли на миграционный учет иностранного гражданина, прибывшего в гостиницу, который въехал на территорию РФ более 3-х дней назад.
12. Какими способами гостиницы имеют право передавать анкеты гостей в подразделение адресно-справочной работы территориального органа ФМС?
13. В какие сроки должна производиться передача учетных документов в подразделение адресно-справочной работы территориального органа ФМС
14. Бланк уведомления о прибытии в место пребывания заполняется при регистрации …
15. В скольких экземплярах заполнятся бланк «Уведомления о прибытии в место пребывания»?
16. Бланк «Уведомления о прибытии в место пребывания» заполняет…
17. Каким образом происходит снятие с миграционного учета?
18. Как поступить, если иностранный гражданин, прибывший в гостиницу, заявляет, что утратил миграционную карту (украли, потерял и т.д.)?
19. Может ли гостиница осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники при условии выдачи соответствующих бланков строгой отчетности?
20. Приравниваются ли бланки строгой отчетности к чеку контрольно-кассовой техники?
21. Может ли гостиница при оказании услуг населению использовать самостоятельно разработанный бланк строгой отчетности
22. Порядок действий уполномоченного лица при оплате гостиничных услуг клиентом платежной картой:
23. Возврат денежной суммы покупателю производится из операционной кассы организации по чеку, выданному в данной кассе, и только при наличии подписи директора (заведующего) или его заместителя на чеке. На сумму возврата оформляется акт о возврате денег по форме КМ-3. В конце дня чек на аванс, наклеенный на лист бумаги, вместе с актом передается в бухгалтерию. Это описание технологии возврата авансов, полученных за наличный расчет…
24. Карточки, при помощи которых платежи осуществляются списанием средств непосредственно с текущего счета собственника карточки
25. Если кредитная карточка признана недействительной после двойной проверки, работники должны
26. Вправе ли гостиница при расчетах с юридическими лицами проводить расчет с применением БСО вместо чека ККТ?
27. Кто разрабатывает и утверждает формы бланков документов для осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники в гостиницах?
28. Может ли сотрудник гостиницы выдавать гостю счет, не являющийся БСО?
29. Вправе ли организация и индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги населению, использовать самостоятельно разработанный бланк строгой отчетности?
30. Каким образом может изготавливаться БСО?
31. Подтверждает ли выписанный счет гостю, не являющийся БСО, факт оплаты?
32. Обязан ли покупатель услуги или товара хранить чеки ККТ
33. Когда были утверждены действующие Правила предоставления гостиничных услуг
34. Правила предоставления гостиничных услуг, утвержденные Правительством РФ распространяются на деятельность
35. Малое средство размещения – это
36. Могут ли гостиницы работать без свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации
37. Может ли быть заключен договор при предъявлении потребителем служебного удостоверения?

38. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста,
    осуществляется на основании …
39. Все средства размещения обязаны обеспечить круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.
40. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять
41. Может ли стоимость гостиничных услуг превышать размер максимально установленной стоимости для данной категории гостиницы, в случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг
42. Может ли исполнитель гостиничной услуги оказывать дополнительные услуги за плату без согласия потребителя?
43. Может ли гостиница обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг?
44. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается
45. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации

Регламент проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
не менее 100 или указывается конкретное количество тестовых заданий	*30*	*30*

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестированияразмещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/ в свободном для студентов доступе.