

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.02.2020

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 МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

МДК.01.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Специальность:

43.02.14 «Гостиничное дело»

Тольятти 2020

Рабочая программа междисциплинарного курса «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552.

Разработчик РПД:

Ст.преподаватель

(ученая степень, ученое звание)

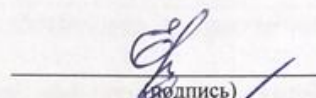

(подпись)

Емелина И.А.

(ФИО)

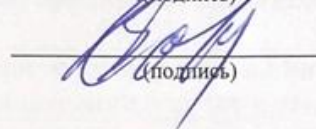
СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки


(подпись)

В.Н.Еремина

Начальник управления по информатизации


(подпись)

В.В.Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»
« 06 » 12 2019 г., протокол № 4

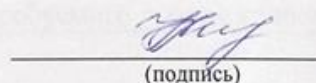
Заведующий кафедрой, к.ф.н., доцент
(уч.степень, уч.звание)


(подпись)

Н.Д.Алексеева
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела


(подпись)

Н.М.Шемендюк

Рабочая программа междисциплинарного курса утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 4 от 22.01.2020 г.

Рабочая программа дисциплины актуализирована и утверждена в составе образовательной программы решением Ученого совета от 23.09.2020 г. Протокол №3

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

1.1. Цель освоения междисциплинарного курса

Целью освоения междисциплинарного курса является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

1.2. Планируемые результаты освоения междисциплинарного курса

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

Иметь практический опыт:

планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

Уметь:

планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и

обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения

Знать:

методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы; законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях; стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.

1.3. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы

Междисциплинарный курс «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» относится к профессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

2.1. Объём учебного междисциплинарного курса и виды учебной работы

Общая трудоёмкость междисциплинарного курса составляет **178 часов**. Их распределение по видам работ представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час		
	Всего	1 семестр	2 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	178	100	78
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	144	72	72
лекции	54	28	26
лабораторные занятия	-	-	-
практические занятия	64	42	22
курсовое проектирование (консультации)	20	-	20
контроль (часы на экзамен, зачет, контрольную работу)	6	2	4
Самостоятельная работа	34	28	6
Промежуточная аттестация		Контрольная работа	Контрольная работа/ Защита КР

2.2. Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные занятия, час	Практические занятия, час		
1 семестр						
ОК 01 – ОК 05; ОК 07, ОК 09, ОК 10 ПК 1.1 – ПК 1.3.	Тема 1. Структура и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием 1 Место и роль службы приема и размещения 2 Состав службы приема и размещения 3 Профессиональные требования к руководителю и сотрудникам службы приема и размещения 4 Должностные обязанности руководителя и сотрудников службы приема и размещения 5 Взаимодействие службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	4				Доклады Индивидуальная работа «Составить схему взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы»
	Практическое занятие № 1. Структура и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием			8		
	Самостоятельная работа. Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка докладов/ сообщений к практическому занятию				4	
ОК 01 – ОК 05; ОК 07, ОК 09, ОК 10 ПК 1.1 – ПК 1.3.	Тема 2. Кадровые ресурсы службы приема и размещения 1. Кадровый менеджмент: подбор и управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства. 2. Анализ потребности в персонале и профессиональных компетенциях кадрового состава службы 3. Порядок приема и регистрации иногороднего персонала 4. Особенности психологической подготовки сотрудников службы 5. Системы мотивации и стимулирования персонала. Качество трудовой жизни персонала современных гостиничных комплексов 6. Система повышения квалификации и переподготовки трудовых ресурсов для предприятий индустрии гостеприимства.	6				Доклады
	Практическое занятие № 2. Кадровые ресурсы службы приема и размещения			8		
	Самостоятельная работа. Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к практическому занятию				4	
ОК 01 – ОК 05; ОК 07, ОК 09, ОК 10 ПК 1.1 – ПК 1.3.	Тема 3. Операционные процедуры службы приема и размещения 1. Прием и регистрация гостей 2. Соблюдение протокола и этикета при приеме и регистрации. 3. Порядок предоставления информации гостю. 4. Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды расчетов с	12				Доклады Индивидуальная работа «Оформление документов по регистрации гостя и постановку иностранного гостя на

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные занятия, час	Практические занятия, час		
	проживающими. 5. Применение бланков строгой отчетности при расчетах за проживание и дополнительные услуги. 6. Порядок возврата денежных сумм гостям. 7. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. 8. Процедура выписки гостя 9. Ночной аудит 10. Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения					миграционный учет» Индивидуальная работа «Определение стоимости гостиничных услуг» Индивидуальная работа «Найти ошибки в технологическом процессе работника службы приема и размещения во время регистрации гостя в отеле»
	Практическое занятие № 3. Операционные процедуры службы приема и размещения			12		Индивидуальная работа «Рассчитать показатели эффективности работы службы приема и размещения»
	Самостоятельная работа . Подготовка докладов/ сообщений к практическому занятию				10	
ОК 01 – ОК 05; ОК 07, ОК 09, ОК 10 ПК 1.1 – ПК 1.3.	Тема 4. Требования нормативно-правовых и нормативно-технических документов к сотрудникам службы приема и размещения 1 Квалификационные характеристики должностей работников службы приема и размещения 2 Критерии балльной оценки персонала гостиниц и иных средств размещения при проведении классификации гостиницы. 3 ГОСТ Р 54603-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу	4				Доклады Индивидуальная работа «Составить актуальный список отраслевых стандартов»
	Практическое занятие № 4. Требования нормативно-правовых и нормативно-технических документов к сотрудникам службы приема и размещения			8		
	Самостоятельная работа . Подготовка докладов/ сообщений к практическому занятию				4	
ОК 01 – ОК 05; ОК 07, ОК 09, ОК 10 ПК 1.1 – ПК 1.3.	Тема 5 Требования профессиональных стандартов к сотрудникам службы приема и размещения 1. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» 2. Профессиональный стандарт «Работник по приему и размещению гостей»	2				
	Практическое занятие № 5. Требования профессиональных стандартов к сотрудникам службы приема и размещения			6		Доклады. Индивидуальная работа «Разработать схему-конспект содержания профессионального стандарта
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов/ сообщений к практическому занятию				6	«Работник по приему и

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные занятия, час	Практические занятия, час		
						размещению гостей»
	ИТОГО за 1 семестр	28		42	28	
2 семестр						
ОК 01 – ОК 05; ОК 07, ОК 09, ОК 10 ПК 1.1 – ПК 1.3.	Тема 6 Внутриорганизационные документы, регламентирующие деятельность сотрудников службы приема и размещения. 1. Виды внутриорганизационных документов 2. Правила внутреннего трудового распорядка 3. Положение о подразделении 4. Должностные инструкции: понятие, задачи и правила составления, структура 5. Стандарт организации	4				Доклады Индивидуальная работа «Составить должностную инструкцию администратора службы приема и размещения»
	Практическое занятие № 6. Внутриорганизационные документы, регламентирующие деятельность сотрудников службы приема и размещения.			4		
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов/ сообщений к практическому занятию				1	
ОК 01 – ОК 05; ОК 07, ОК 09, ОК 10 ПК 1.1 – ПК 1.3.	Тема 7 Стандарты службы приема и размещения, их разработка и внедрение – Алгоритм разработки стандартов обслуживания службы приема и размещения – Порядок организации разработки стандартов в компании – Порядок внедрения стандартов службы приема и размещения в гостинице.	4				Доклады Индивидуальная работа «Разработать стандарт обслуживания службы приема и размещения»
	Практическое занятие №7. Стандарты службы приема и размещения, их разработка и внедрение			4		
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов/ сообщений к практическому занятию				1	
ОК 01 – ОК 05; ОК 07, ОК 09, ОК 10 ПК 1.1 – ПК 1.3.	Тема 8 Управление качеством услуг, предоставляемых службой приема и размещения 1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления 2. Качество гостиничных услуг 3. Методы оценки качества обслуживания сотрудниками службы приема и размещения 4. Система качества службы приема и размещения 5. Контроль качества обслуживания службой приема и размещения	8				Доклады. Индивидуальная работа «Определить удовлетворенность потребителей качеством оказываемых услуг службой приема и размещения» Индивидуальная работа «Определить приоритетность характеристик качества обслуживания службой приема и размещения» Индивидуальная работа «Определить приоритет направлений для улучшения
	Практическое занятие № 8 Управление качеством услуг, предоставляемых службой приема и размещения			4		
	Самостоятельная работа. Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к практическому занятию				2	

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные занятия, час	Практические занятия, час		
						качества обслуживания службой приема и размещения» Индивидуальная работа «Разработать лист контроля за соблюдением общего стандарта работы службы приема и размещения»
ОК 01 – ОК 05; ОК 07, ОК 09, ОК 10 ПК 1.1 – ПК 1.3.	Тема 9. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения гостей 1. Месторасположение службы приема и размещения 2. Стойка ресепшн 3. Рабочее место администратора	2				Доклады Индивидуальная работа «Составить список оборудования службы приема и размещения и провести анализ поставщиков оборудования»
	Практическое занятие № 9. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения гостей			2		
	Самостоятельная работа. Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к практическому занятию				1	
ОК 01 – ОК 05; ОК 07, ОК 09, ОК 10 ПК 1.1 – ПК 1.3.	Тема 10 Автоматизированные системы в службе приема и размещения Гостиничная АСУ. Основные виды. Рынок автоматизированных систем управления. Особенности функционирования АСУ в отелях. Планирование автоматизации службы приема и размещения.	8				
	Практическое занятие № 10. Автоматизированные системы в службе приема и размещения			6		Доклады
	Самостоятельная работа. Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к практическому занятию				1	
ОК 01 – ОК 05; ОК 07, ОК 09, ОК 10 ПК 1.1 – ПК 1.3.	Практическое занятие №10. Выполнение исследований по курсовому проекту			2		Самостоятельное выполнение с консультацией преподавателя
	Итого 2 семестр	26		22	6	
	ИТОГО по дисциплине	54		64	34	
ОК 01 – ОК 05; ОК 07, ОК 09, ОК 10 ПК 1.1 – ПК 1.3.	Выполнение курсового проекта /курсовой работы				20	Самостоятельное выполнение с консультацией преподавателя

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

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
1 семестр			
Доклады	10	5	50
Индивидуальные работы	7	5	35
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	1	15	15
		Итого	100 баллов
2 семестр			
Доклады	10	5	50
Индивидуальные работы	7	5	35
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	1	15	15
		Итого	100 баллов

2.4. Шкала оценки результатов освоения междисциплинарного курса, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Контрольная работа (устно-письменная форма)	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
Контрольная работа (устно-письменная форма) Защита КР	допускаются студенты с оценкой за курсовую работу не ниже 61 балла	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. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

3.1. Общие методические рекомендации по освоению междисциплинарного курса, образовательные технологии

Междисциплинарный курс 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 междисциплинарного курса в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий междисциплинарного курса 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 междисциплинарного курса ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по междисциплинарному курсу 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 междисциплинарному курсу 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 междисциплинарного курса.

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.

3.2. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой междисциплинарному курсу. 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 4.

В процессе самостоятельной работы при изучении междисциплинарного курса студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения междисциплинарного курса, 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 междисциплинарного курса.

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

3.3. Методические указания для выполнения контрольной работы

Контрольная работа – одна из форм проверки и оценки удвоенных знаний.

Контрольная работа – этап учебного процесса, тесно связанный с практической деятельностью студента. Основной целью контрольной работы является закрепление теоретического материала, формирование навыков сбора первичной информации, методики ее обработки.

Структура контрольной работы должна иметь четко выраженное введение, в котором ставится задача (описывается решаемая проблема), основную часть, где излагаются используемые авторами пути решения поставленной задачи, приводятся результаты, и заключение, в сжатой форме подводящее итог работы. В конце контрольной работы приводится список литературы.

Последовательность выполнения контрольной работы:

1. Выбор темы. Тема контрольной работы из предложенного ниже списка осуществляется студентом на выбор по согласованию с преподавателем.
2. Составление плана.
3. Сбор необходимых данных.
4. Написание контрольной работы.
5. Защита контрольной работы в установленные сроки.

Требования к содержанию контрольной работы:

Во введении контрольной работы определяется актуальность, цель работы, ставятся основные задачи.

Основную часть работы необходимо делить на разделы, подразделы и параграфы.

В заключении приводятся основные выводы по проделанной работе. Результаты работы, проделанной автором, резюмируются без излишних деталей, повторов, подробных выводов, формул.

Требования к выполнению контрольных работ:

1. Студент должен дать четкие развернутые ответы на теоретические вопросы.
2. Студент должен грамотно и логично изложить основные идеи по заданной теме, содержащиеся в нескольких источниках и сгруппировать их по точкам зрения.
3. Изложение контрольной работы допускается только научным стилем речи (разговорный стиль не допускается).
4. При проверке контрольных работ учитывается умение студента работать с литературой, навыки логического мышления, культура письменной речи, знание оформления научного текста, ссылок.
5. Отрицательно оцениваются контрольные работы, основное содержание которых связано с представлением материала только одного источника, при небрежном и неправильном оформлении работы.
6. Если контрольная работа оценена отрицательно, то студент обязан взять ее на переработку и исправить указанные преподавателем замечания.

Требования к оформлению:

- Объем контрольной работы 20 – 25 страниц печатного текста.
 - Общее количество источников литературы – не менее 10.
 - Текст должен сопровождаться ссылками на использованные источники
 - Для компьютерной верстки: шрифт – «Times New Roman»; размер (высота букв) – №-12; междустрочный интервал – 1,5; межбуквенный 1,0; выравнивание – «по ширине».
- В работе должны быть представлены:

1. Титульный лист (оформляется по правилам).
2. Содержание.
3. Введение (основные вопросы, которые будут рассмотрены).
4. Основная часть.
5. Заключение (краткий итог работы, выводы, обобщения).
6. Список используемой литературы и источников (оформляется по правилам).

Все аббревиатуры, сокращения и условные величины расшифровываются в тексте. Все иллюстрации и таблицы сопровождаются подписями и ссылками в тексте работы. Каждый рисунок и таблица должны иметь один интервал снизу и сверху от текста. Все буквенные или цифровые обозначения, приведенные на рисунках и графиках, поясняются в основном тексте или подрисуночной подписи. Графы в таблицах должны иметь краткие заголовки. Упоминаемые в заголовках величины сопровождаются соответствующими единицами измерений. Однотипные таблицы строятся одинаково.

3.4. Методические указания для выполнения курсового проекта / работы

Выполнение курсового проекта/ работы способствует лучшему освоению обучающимися учебного материала, формирует практический опыт и умения по изучаемой дисциплине, способствует формированию у обучающихся готовности к самостоятельной профессиональной деятельности, является этапом к выполнению выпускной квалификационной работы.

Цели курсовой работы состоят в:

- систематизации и расширении теоретических и практических знаний по профессиональному модулю ПМ.01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»
- приобретении и развитии навыков самостоятельной работы с различными

источниками, документами, материалами;

- овладении методикой исследования современных процессов развития рынка гостиничной индустрии, обобщении и логическом изложении материала;
- умении выявлять проблемы и находить способы их решения.

При выполнении курсовой работы студент должен:

- продемонстрировать умение формулировать цель исследования, определить его предмет и существенные результаты;
- сформулировать задачи для достижения поставленной цели, определить круг вопросов, требующих решения;
- показать умение работать со специальной и нормативной литературой;
- самостоятельно собрать необходимые данные и продемонстрировать умение применять современные методы анализа, оценки, сравнения, выбора и обоснования предлагаемых решений;
- разработать и обосновать практические рекомендации по улучшению ситуации на анализируемом объекте.

Вопросы, рассматриваемые в курсовой работе, основываются на:

- существующей законодательной базе России;
- обобщении отечественного и зарубежного опыта;
- анализе статистического и фактического материала по выбранной проблематике и увязке его с макро- и микро – процессами развития гостиничной индустрии в условиях становления рыночных отношений;
- формировании точки зрения автора по рассматриваемым проблемам.

В работе должны содержаться:

- анализ объекта и предмет исследования, действующих нормативных положений, международных стандартов, имеющейся научной литературы по исследуемой теме;
- разработка собственных предложений студента и их теоретическое и практическое обоснование.

Общими требованиями к курсовой работе являются:

- целевая направленность;
- четкость построения;
- логическая последовательность изложения материала;
- достаточная глубина исследования и полнота освещения поставленных вопросов;
- аргументированность;
- краткость и точность формулировок;
- конкретность изложения результатов;
- доказательственность выводов и обоснованность рекомендаций;
- грамотное оформление.

Курсовая работа представляет собой законченную разработку актуальной экономической проблемы и должна включать в себя как теоретическую часть, где студент должен продемонстрировать знания обслуживания в современных средствах размещения, так и практическую часть, в которой необходимо показать умение использовать методику анализа для решения поставленных в работе целей и задач.

Процесс выполнения курсовой работы включает в себя *следующие этапы:*

- выбор темы.
- подбор и первоначальное ознакомление с литературой по выбранной теме;
- составление предварительного варианта плана;
- изучение отобранной литературы;
- составление окончательного варианта плана;
- изучение проблемы, сбор и обработка фактических данных, их систематизация и обобщение в сочетании с материалами литературы;
- изложение работы в письменном виде;
- защита.

Примерная тематика курсовых работ

1. Совершенствование управления текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения
2. Современные информационные технологии в работе сотрудников службы приема и размещения.
3. Организация обучения сотрудников службы приема и размещения
4. Повышение качества обслуживания сотрудниками службы приема и размещения
5. Совершенствование кадрового планирования службы приема и размещения
6. Совершенствование корпоративной культуры службы приема и размещения
7. Совершенствованию подбора, отбора и переподготовки кадров службы приема и размещения
8. Организация внутрифирменного обучения персонала службы приема и размещения
9. Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения
10. Повышение безопасности обслуживания службой приема и размещения
11. Совершенствование условий труда персонала приема и размещения
12. Совершенствованию технологии обеспечения информационной безопасности гостиницы
13. Совершенствование системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения
14. Совершенствование технологии регистрации гостя
15. Совершенствование технологии расчетов с гостем

Содержание курсового проекта должно демонстрировать знакомство студента с основной литературой по теме проекта, умение выявить задачу исследования и определить методы ее решения, умение последовательно изложить существо рассматриваемых вопросов, владение необходимой терминологией и понятиями, приемлемый уровень языковой грамотности и владение стилем научного изложения.

Структура курсовой работы

Курсовая работа должна включать: титульный лист, оглавление, введение, основную часть, состоящую из нескольких, как правило, не более трех глав, подразделяемых на параграфы, заключение, список использованных источников.

При необходимости курсовая работа может включать приложения, которые, как правило, содержат вспомогательный материал, необходимый для обеспечения полноты восприятия работы (схемы, таблицы, иллюстрации, диаграммы, графики и т.п.).

Последовательность процесса выполнения курсовой работы

Организационный процесс выполнения курсовой работы предполагает три основных этапа:

- предварительный выбор и утверждение темы курсовой работы;
- курсовое проектирование: изучение и анализ литературы по проблеме исследования; определение его цели, задач; обоснование актуальности и новизны; составление плана исследования; утверждение его у руководителя курсового проекта, получение консультаций, выбор инструментария, организация и проведение исследования, выработка рекомендаций для предприятия;
- оформление и защита курсовой работы.

Выбор и утверждение темы работы

Студентам предоставляется право самостоятельного выбора темы курсовой работы в пределах тематики, исходя из его научных интересов, практического опыта и знаний по

избранной проблеме, потребностью развития отрасли, а также научной специализации преподавателя кафедры, являющегося руководителем проекта.

Выбрать тему студенту могут помочь следующие приемы:

- определение проблемных вопросов, возникших в ходе производственной практики, в соответствии с запросами и потребностями участников гостиничной деятельности;
- ознакомление с новейшими результатами исследований в области науки и индустрии гостеприимства;
- ознакомление с аналитическими обзорами и статьями в отраслевой периодике в области гостеприимства, а также беседы и консультации со специалистами.

Желательно, чтобы курсовая работа могла быть использована при работе над выпускной квалификационной работой.

Студент, желающий выполнить курсовую работу на тему, не предусмотренную примерной тематикой, должен обосновать свой выбор и получить разрешение у руководителя курсовой работы. Если количество предложенных примерных тем курсовой работы меньше количества студентов в группе, одна и та же тема может быть выбрана двумя студентами, при условии, что все примерные темы выбраны другими студентами.

Курсовое проектирование

Работу над курсовой работой необходимо начинать с составления плана исследования, определения ключевых проблем, подлежащих изучению.

Следующим важным этапом является подбор и изучение литературы по исследуемой теме. Следует обратить внимание на имеющиеся учебники, учебные пособия, монографии, статьи в периодических изданиях, справочники. Не менее важным является анализ существующих нормативно-правовых актов, статистических сборников, аналитических материалов.

В процессе подбора и изучения литературы следует использовать источники, указанные в разделе «Рекомендуемая литература». Кроме того, важнейшее значение имеет самостоятельный поиск библиографических источников. Типичным недостатком при подготовке курсовых работ является использование автором «устаревшего» материала и незнание с новым. Подборку статей по теме курсовой работы целесообразно начинать, используя последние за год номера журналов.

После изучения источников необходимо составить рабочий план курсовой работы, согласовав его с научным руководителем. План должен предусматривать, как правило, три главы, содержащих от 2 до 4 параграфов, названия и последовательность которых должны отражать логику исследования темы. При этом необходимо от общих вопросов переходить к более частным. В процессе написания работы рабочий план может быть скорректирован.

Написание курсовой работы целесообразно осуществлять последовательно (введение - основная часть - заключение), после глубокого и всестороннего изучения имеющейся литературы. Курсовая работа должна быть подготовлена студентом самостоятельно, иметь аналитико-практический, а не описательный характер, содержать научно-исследовательские элементы. Общими требованиями к курсовой работе являются: четкость и логическая последовательность изложения материала, убедительность аргументации, краткость и ясность формулировок, исключающих неоднозначность толкования, конкретность изложения основных результатов и выводов, их научная и/или практическая значимость, обоснованность личных предположений и рекомендаций автора.

Перед тем, как представить курсовую работу на проверку научному руководителю целесообразно соотнести ее текст и выводы исследования с теми задачами, которые были поставлены во введении. Научный руководитель вправе потребовать переписать отдельные параграфы исследования или всю работу, поэтому целесообразно сдать черновой вариант текста курсовой работы заблаговременно, до официально назначенной даты сдачи курсового проекта.

Оформление и защита курсовой работы

Работа должна быть написана простым, литературным языком и иметь логическую последовательность.

Объем курсового проекта должен составлять 25-35 страниц текста (без учета объема Приложений) в компьютерной верстке.

При подготовке текста на персональном компьютере рекомендуется использовать любую версию редактора Word for Windows со следующими установками: шрифт - Times New Roman, размер - 12 pt через интервал 1,5 (полуторный).

Расположение текста должно обеспечивать соблюдение следующих полей:

левое	30 мм	верхнее	20 мм
правое	15 мм	нижнее	20 мм

Текст рамкой не обводится.

Нумерация страниц должна быть сквозной, включая список литературы и приложения. Номер страницы проставляется арабскими цифрами в середине верхней части листа. На страницах 1-2 (титальный лист и содержание) номер страницы не ставится.

Структура курсовой работы должна иметь следующий вид:

- титульный лист (Приложение 1) – на нем цифра 1 не ставится;
- оглавление, включающее название всех частей курсовой работы с указанием страниц, с которых начинается каждая из этих частей (Приложение 2) – не нумеруется;
- введение – ставится текущая страница;
- основной текст работы с разбивкой по главам (разделам), подразделам (параграфам) и пунктам, которые должны иметь порядковые номера;
- заключение;
- список используемой литературы и источников;
- приложения;
- электронный носитель (диск) с полными материалами работы;
- чистый лист для рецензии;

Основной текст делится на главы и параграфы. Главы нумеруются арабскими цифрами в пределах всей работы. Параграфы нумеруются арабскими цифрами, где первая цифра показывает к какой главе относится этот параграф, и вторая - непосредственно номер этого параграфа (например, 2.3 - обозначается третий параграф второй главы). Иногда возникает необходимость деления параграфа на смысловые части. В этом случае нумерация происходит следующим образом: 2.3.1 - первая часть третьего параграфа второй главы.

Названия глав, «Введение», «Заключение», «Оглавление», «Список литературы», «Приложения» располагают в середине строки, выделяя полужирным шрифтом, точка в конце строки не ставится. Подчеркивать, переносить слова в заголовках и тексте нельзя. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Названия параграфов пишут с абзаца, отступив от начала текста 5 букв.

Все структурные части работы (введение, главы, заключение, список использованных источников, приложения), за исключением параграфов следует начинать с новой страницы.

Между заголовком раздела (главы) и заголовком параграфа делается пропуск, равный одной пустой строке. Между заголовком параграфа и текстом такой пропуск не делается.

Между заголовком параграфа и последней строкой текста предыдущего параграфа делается пропуск, равный одной пустой строке.

В «Заключении» выводы и рекомендации не нумеруются.

Ссылки на литературный источник в тексте работы сопровождаются порядковым номером, под которым этот источник включен в список используемой литературы. Ссылка заключается в прямые скобки. Например, [6;54], где вторая цифра обозначает номер страницы, из которой взята цитата. Допускаются постраничные сноски с фиксированием источника в нижнем поле листа.

Все иллюстрации (фотографии, графики, схемы, чертежи и прочее), включенные в текст, обозначаются единым наименованием «рис.» (рисунок), которое помещается под рисунком в центре, и имеют название в обязательном порядке. Рисунок должен размещаться сразу после ссылки на него в тексте дипломной работы. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в работе. Например, «... в соответствии с рисунком 2» при сквозной нумерации и «... в соответствии с рисунком 1.2» при нумерации в пределах раздела. Допустима также ссылка на иллюстрацию заключенная в скобках, например: (рисунок 4). Если в работе только одна иллюстрация, её нумеровать не следует и слово «Рисунок» под ней не пишут.

Все таблицы должны иметь названия, отражающие их содержание, и порядковую нумерацию, которая указывается над названием таблицы сверху с правой стороны. В тексте делаются ссылки на таблицу. Если таблица большая и для нее требуется много места, то после ссылки на таблицу должен следовать текст до конца страницы, а таблицу помещают на следующей странице. Если в работе одна таблица, её не нумеруют и слово «Таблица» не пишут.

При переносе таблицы шапку таблицы следует повторить, и над ней размещают слова «Продолжение таблицы», с указанием её номера. Если шапка таблицы велика, допускается её не повторять, в этом случае следует пронумеровать графы и повторить их нумерацию на следующей странице. Заголовок таблицы не повторяют.

Составление библиографического списка используемой литературы осуществляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003.

Приложения обычно оформляются на отдельных листах, причем каждое из них должно иметь свой тематический заголовок и в правом верхнем углу надпись «Приложение» с указанием его порядкового номера, если приложений несколько (Приложение 1, Приложение 2 и т.д.)

В приложении помещаются анкеты (составленные самостоятельно), с помощью которых осуществлялся сбор эмпирического материала, разного рода схемы, графики, аналитические таблицы, карты, иллюстративный и статистический материал и т. д. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста.

К курсовой работе обязательно прилагается электронный носитель (диск) с полными материалами работы. На диске указываются: фамилия, имя, отчество студента, группа и год защиты. Диск вкладывается в прозрачный файл и является приложением к курсовой работе.

Законченный и оформленный в соответствии с предъявляемыми требованиями курсовая работа подписывается студентом в конце, с указанием даты исполнения, помещается в папку (желательно с твердой обложкой и кольцевым креплением, недопустимо вложение листов в файлы) и представляется на регистрацию лаборанту кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации». Курсовая работа должна быть сдана для выставления оценки не позднее, чем за 10 дней до начала сессии, в противном случае руководитель имеет право не допустить работу студента к защите.

Если научный руководитель не допускает работу к защите, то ее необходимо переделать с учетом указанных недостатков и рекомендаций.

При подготовке к защите студенту необходимо выполнить все указания научного руководителя, учесть замечания в тексте работы. Доклад при защите курсовой работы должен быть рассчитан на 7 - 10 минут и иметь следующую структуру: актуальность темы, цель и задачи курсового проекта; характеристика объекта исследования; проект мероприятий или рекомендаций. На защите курсовой работы студент должен быть готов к собеседованию по отдельным моментам работы, к ответу на любые вопросы как по данной теме, так и по всему курсу.

По результатам рецензии и защиты курсовой работы выставляется оценка. При неудовлетворительной оценке студент обязан повторно выполнить работу по новой теме или переработать прежнюю. Студенты, не сдавшие и не защитившие в срок курсовую работу, не допускаются к сдаче экзамена по дисциплине.

Оценка курсовой работы осуществляется на основе следующих критериев: соответствие оформления работы требованиям; соответствие содержания теме;

самостоятельность студента на всех этапах подготовки курсовой работы (выбор темы, составления плана работы, сбор и анализ источников, изложение вопросов темы, формулирование выводов); своевременность и четкость выполнения требований руководителя; качество выступления на защите; аргументированность ответов на вопросы в процессе защиты.

Оценка «отлично» ставится, если:

- работа оформлена в полном соответствии с требованиями;
- содержание работы раскрывает заявленную тему, в заключении имеется решение поставленных во введении задач;
- в работе на основе изучения широкого спектра разнообразных источников дается самостоятельный анализ теоретического и фактического материалов;
- в работе содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы с серьезной аргументацией;
- на защите студент демонстрирует свободное владение материалом, знание теоретических подходов к проблеме, уверенно отвечает на основную часть вопросов.

Оценка «хорошо» ставится в случае:

- если при выполнении работы отмечается недостаточность самостоятельного анализа;
- студент испытывает трудности при ответе на дополнительные вопросы по теме исследования во время защиты;
- имеются случаи несоблюдения принципа сопоставимости данных;
- в тексте работы имеются редакционно-стилистические погрешности, искажающие выводы исследования.

Оценка «удовлетворительно» ставится в случае, если при выполнении пунктов отмечается:

- слабая источниковая база, слабое знакомство с источниками;
- отсутствие самостоятельного анализа литературы и фактического материала;
- слабое знание теоретических подходов к решению проблемы и работ ведущих ученых в данной области;
- неуверенная защита работы, отсутствие ответов на значительную часть вопросов.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент на защите не может аргументировать выводы, не отвечает на вопросы, т.е. не владеет материалом темы. В этом случае назначается повторная защита.

Методические рекомендации по выполнению основных разделов курсовой работы

Оглавление (содержание) приводится в начале работы и включает в себя наименования структурных частей курсовой работы с указанием их начальных страниц.

Введение является вступительной частью курсовой работы, с которой начинается изложение материала. Его объем не должен превышать 2 страниц. В нем надлежит:

- обосновать выбор темы (проблемы), ее актуальность и значимость для науки и практики;
- указать на степень ее разработанности в трудах отечественных и зарубежных специалистов (т.н. обзор литературы);
- определить границы исследования (объект, предмет исследования, хронологические или географические рамки);
- определить основную цель работы, конкретизировав ее исследовательскими задачами;
- указать структуру работы.

Основная часть курсовой работы, представленная двумя-тремя самостоятельными главами – это своеобразное «ядро» исследования. Основная часть составляет 80-90% объема всей работы – 18-25 стр. Именно в основной части работы всесторонне и глубоко анализируются все подлежащие изучению проблемы, последовательно и с исчерпывающей полнотой раскрывается заявленная тема. Главы курсовой работы целесообразно разделить на

более мелкие по своему объему структурные части – параграфы – четко обозначив, тем самым, вопросы, исследуемые в рамках каждой главы. Главы курсовой работы должны быть сопоставимы друг с другом по своему объему.

Первая глава – теоретическая часть работы - посвящается исследованию сущности проблемы, истории и современному состоянию ее осмысления. В ней раскрывается сущность объекта исследования, анализируются основные теоретические проблемы, дается краткий исторический обзор, если это требует тема работы, характеризуются литературные источники, относящиеся к выбранной теме. С этой целью анализируются теоретические подходы различных авторов, специалистов, сопоставляются результаты их исследований, полученные в разное время. Каждый раз, когда автор проекта работы пользуется чужими фактами, суждениями, необходимо ссылаться на автора и год издания источника этих данных. Это позволяет видеть в каком месте студент пользуется положениями, заимствованными из литературных источников, а где приводит свои собственные мысли, заключения, соображения. Отправными словами при анализе литературных источников должны быть: «Автор отмечает ... показывает ... подчеркивает ... выражает ...».

Материал, излагаемый в теоретической главе, разбивается на параграфы. Порядок изложения материала подчиняется логике изложения, например, от общего к частному. В завершении последнего параграфа теоретической главы автор курсовой работы должен сделать выводы по теоретической части и обеспечить переход к аналитической части исследования.

Вторая глава – аналитическая. В ней дается анализ ситуации исследуемого объекта. Анализируется российский и международный опыт ведения гостиничного хозяйства в аспекте избранной темы работы. Рассматриваются тенденции, проблемы, перспективы. В завершении последнего параграфа аналитической главы автор курсовой работы должен сделать выводы по ней.

Третья глава – проектная - включает обоснование целесообразности каждого мероприятия (рекомендации), описание их сущности. Дается расчет затрат на мероприятия и характеристика работ по подготовке их к практической реализации. Она может представлять собой разработку мероприятий по продвижению гостиничного продукта на рынок, разработку проекта по подключению гостиницы к глобальной системе резервированию, разработку рекомендаций по совершенствованию процедуры регистрации гостей и др.

В разделе «Заключение» содержатся основные результаты проведенного исследования, а также выводы, сделанные автором на их основе. Важно, чтобы выводы характеризовали выполнение задач исследования. В таком случае автор аргументировано доказывает, что поставленная во введении цель была достигнута в ходе выполнения курсовой работы. Значительно упрощают составление заключения промежуточные выводы, сделанные автором в конце каждой главы. Основные результаты и выводы, подводящие итог выполненной работе, следует формулировать сжато, лаконично и аргументировано, избегая обилия общих слов и бездоказательных утверждений. Объем заключения может составлять 1-2 страницы.

Список использованных источников помещается в конце курсовой работы и состоит из двух частей: нормативных документов (Законы РФ и субъектов РФ, Постановления Правительства, Положения и Инструкции Министерств и ведомств) и доктринальной литературы (учебники, учебные пособия, монографии, статьи в периодических изданиях, справочники, сборники, и т.п.).

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

4.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения междисциплинарного курса

Нормативно-правовые акты

1. Российская Федерация. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая [Электронный ресурс] : от 26.01.1996 № 14-ФЗ : (ред. от 18.03.2019) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. - Гл. 54. Коммерческая концессия.
2. Российская Федерация. Законы. О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 27.07.2007 N 209-ФЗ : (ред. от 27.12.2019) // КонсультантПлюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
3. 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>.
4. 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>
5. 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/>.
6. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс] :от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 18.04.2018) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

Основная литература

7. Гончарова, Л. П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс] : учеб. пособие [по специальности 43.02.11 "Гостинич. сервис"] / Л. П. Гончарова. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М [и др.], 2018. - 177 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=987236>.
8. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / Н. А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ, 2016. - 365 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 338-339. - Прил. - Глоссарий. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518080>.
9. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта[Электронный ресурс] : учеб.пособие для студентов сред. учеб. заведений по специальности 101101 "Гостинич. сервис" / Е. И. Мазилкина. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2016. - 206 с. : табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519133#>.
10. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 494 с. : табл. - Практикум. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554704>
11. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 (100400) "Туризм", 43.03.01 (100100) "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>.

Дополнительная литература

15. 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: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356#>.
16. 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>.
17. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 101100.62 "Гостинич. дело" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. В. Дмитриева [и др.] ; под ред. Н. А. Зайцевой ; Федер. ин-т развития образования. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2015. - 352 с. - Библиогр.: с. 348. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>.
18. Организация гостиничного дела [Текст] : учеб. пособие по направлению подгот. "Гостинич. дело" / Н. Г. Новикова [и др.] ; под ред. Л. И. Черниковой ; Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. - М. : КноРус, 2016. - 192 с.
19. Потапова, И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Учебник [Текст] : учеб. для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / И. И. Потапова. - М. : Академия, 2015. - 320 с.
20. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия [Текст] : учеб. пособие / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. - М. : Дашков и К, 2015. - 204 с.

4.2. 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.tolgass.ru/> - Загл. с экрана.
11. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. – Загл. с экрана.

4.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	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)

5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ

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

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

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 междисциплинарному курсу 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 «Интернет» 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 с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным 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".

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

При необходимости рабочая программа междисциплинарного курса 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.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

7.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (темы докладов/сообщений)

Практическое занятие 1 Структура и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием

- Место и роль службы приема и размещения
- Состав службы приема и размещения
- Отличительные особенности службы приема и размещения в отелях разного типа
- Должностные обязанности руководителя и сотрудников службы приема и размещения
- Взаимодействие службы приема и размещения с другими отделами гостиницы
-

Практическое занятие 2 Кадровые ресурсы службы приема и размещения

- Кадровый менеджмент: подбор и управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства.
- Анализ потребности в персонале и профессиональных компетенциях кадрового состава службы
- Порядок приема и регистрации иногороднего персонала
- Особенности психологической подготовки сотрудников службы
- Системы мотивации и стимулирования персонала. Качество трудовой жизни персонала современных гостиничных комплексов
- Система повышения квалификации и переподготовки трудовых ресурсов для предприятий индустрии гостеприимства.
-

Практическое занятие 3 Операционные процедуры службы приема и размещения

- Прием и регистрация индивидуальных клиентов.
- Прием и регистрация туристских групп.
- Прием и регистрация корпоративных клиентов.
- Прием и регистрация иностранных гостей.
- Соблюдение протокола и этикета при приеме и регистрации
- Обслуживание VIP-персон
- Обязательная информация, предоставляемая гостю при приеме и размещении.
- Информирование гостя по запросу: культурно-этический аспект
- Организация хранения личных вещей в службе приема и размещения
- 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 дежурному администратору службы приема и размещения

Практическое занятие 4 Требования нормативно-правовых и нормативно-технических документов к сотрудникам службы приема и размещения

- Квалификационные характеристики должностей работников службы приема и размещения
- Критерии балльной оценки персонала гостиниц и иных средств размещения при проведении классификации гостиницы.

- ГОСТ Р 54603-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу

Практическое занятие 5 Требования профессиональных стандартов к сотрудникам службы приема и размещения

- Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»
- Профессиональный стандарт «Работник по приему и размещению гостей»

Практическое занятие 6 Внутриорганизационные документы, регламентирующие деятельность сотрудников службы приема и размещения.

- Виды внутриорганизационных документов
- Правила внутреннего трудового распорядка
- Положение о подразделении
- Должностные инструкции: понятие, задачи и правила составления, структура
- Стандарт организации

Практическое занятие 7 Стандарты службы приема и размещения, их разработка и внедрение

- Алгоритм разработки стандартов обслуживания службы приема и размещения
- Порядок организации разработки стандартов в компании
- Порядок внедрения стандартов службы приема и размещения в гостинице.

Практическое занятие 8 Управление качеством услуг, предоставляемых службой приема и размещения

- Качество как социально-экономическая категория и объект управления
- Качество гостиничных услуг
- Методы оценки качества обслуживания сотрудниками службы приема и размещения
- Система качества службы приема и размещения
- Контроль качества обслуживания службой приема и размещения

Практическое занятие 9 Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения гостей

- Месторасположение службы приема и размещения
- Стойка ресепшн
- Организация рабочего места администратора службы приема и размещения
- Стандартное оборудование службы приема и размещения

Практическое занятие 10 Автоматизированные системы в службе приема и размещения

- Гостиничная АСУ. Основные виды.
- Рынок автоматизированных систем управления.
- Особенности функционирования АСУ в отелях.
- Планирование автоматизации службы приема и размещения.

7.1.2. Типовые задания индивидуальных работ

1. Составить схему взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы
2. Оформление документов по регистрации гостя и постановку иностранного гостя на миграционный учет
3. Составить актуальный список отраслевых стандартов стандартов
4. Разработать схему-конспект содержания профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»
5. Составить должностную инструкцию администратора службы приема и размещения

6. Разработать лист контроля за соблюдением общего стандарта работы службы приема и размещения
7. Расчет задач на определение стоимости гостиничных услуг
8. Разработать стандарт обслуживания службы приема и размещения
9. Найти ошибки в технологическом процессе работника службы приема и размещения во время регистрации гостя в отеле
10. Составить список оборудования службы приема и размещения и провести анализ поставщиков оборудования.
11. Расчет показателей эффективности работы службы приема и размещения
12. Определить удовлетворенность потребителей качеством оказываемых услуг службой приема и размещения
13. Определить приоритетность характеристик качества обслуживания службой приема и размещения
14. Определить приоритет направлений для улучшения качества обслуживания службой приема и размещения

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

Форма проведения промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу:
- контрольная работа / защита курсовой работы (устно-письменная форма)

Примерный перечень контрольных работ (1 семестр)

1. Место и роль службы приема и размещения
2. Состав службы приема и размещения
3. Профессиональные требования к руководителю и сотрудникам службы приема и размещения
4. Взаимодействие службы приема и размещения с другими отделами гостиницы
5. Подбор и управление персоналом в службу приема и размещения
6. Анализ потребности в персонале службы приема и размещения
7. Порядок приема и регистрации персонала службы приема и размещения
8. Особенности психологической подготовки сотрудников службы приема и размещения
9. Системы мотивации и стимулирования персонала службы приема и размещения
10. Система повышения квалификации и переподготовки сотрудников службы приема и размещения
11. Технология приема и регистрация гостей
12. Протокол и этикет при приеме и регистрации гостей.
13. Порядок предоставления информации гостю.
14. Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды расчетов с проживающими.
15. Ночной аудит
16. Требования нормативно-правовых и нормативно-технических документов к сотрудникам службы приема и размещения

Примерный перечень контрольных работ (2 семестр)

1. Внутриорганизационные документы, регламентирующие деятельность сотрудников службы приема и размещения
2. Стандарты службы приема и размещения, их разработка и внедрение
3. Качество как социально-экономическая категория и объект управления
4. Качество гостиничных услуг
5. Методы оценки качества обслуживания сотрудниками службы приема и размещения
6. Контроль качества обслуживания службой приема и размещения
7. Особенности качества гостиничных услуг

8. Модель управления качеством обслуживания в службе приема и размещения
9. Содержание и состав системы качества службы приема и размещения
10. Этапы внедрения системы качества
11. Гостиничная АСУ «...»
12. Рынок автоматизированных систем управления.
13. Особенности функционирования АСУ в отелях.
14. Планирование автоматизации службы приема и размещения.
15. Организация хранения личных вещей в службе приема и размещения
16. Организация рабочего места администратора службы приема и размещения
17. Стандартное оборудование службы приема и размещения

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	30	30

Полный фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен 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 междисциплинарного курса размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.

АННОТАЦИЯ

МДК.01.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Междисциплинарный курс «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» относится к профессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

Целью освоения междисциплинарного курса является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

Иметь практический опыт:

планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

Уметь:

планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и

преимуществами отеля; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения

Знать:

методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы; законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях; стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;

критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.