

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ЭКОЛОГИИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ МОДУЛЬ 2

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Организация туристских и гостиничных комплексов

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология и организация гостиничных услуг модуль 2» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №516) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru

Перфильев А.В., кандидат химических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии, Aleksandr.Perfilev@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры туризма и экологии от 07.04.2020 , протокол № 8

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina_1575480626
Номер транзакции	0000000004AC9F6
Владелец	Гомилевская Г.А.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целями освоения учебной дисциплины являются формирование у студентов компетенций в сфере технологических и нормативных компонент организации гостиничных, ресторанных предприятий и санаторно-курортных комплексов.

Задачами курса являются:

- приобретение комплекса знаний о роли гостиничного бизнеса в развитии экономики страны и туризме;
- приобретение комплекса знаний о принципах организации работы подразделений гостиничных, ресторанных предприятий и санаторно-курортных комплексов;
- овладение навыками анализа технологического процесса гостиничного и ресторанного обслуживания

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-3 : Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	ПКВ-3.1к : Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя	РД1	Знание	методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организацию контроля качества услуг, предоставляемых в гостиничных, ресторанных предприятиях и санаторно-курортных комплексах
			РД2	Умение	применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения
			РД3	Навыки	методами контроля и оценки качества гостиничных и ресторанных услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала
			РД4	Знание	технологий и общих закономерностей системы продаж в гостиничной индустрии
			РД5	Умение	выбирать и применять эффективные технологии продаж; оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в гостиничной индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг гостинично-ресторанной деятельности
			РД6	Навыки	формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Технология и организация гостиничных услуг (модуль 2)» относится к элективным дисциплинам учебного плана.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.ДВ.Б	5	4	55	18	36	0	1	0	89	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Технология организации информационных потоков в гостиничном предприятии	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	2	6	0	14	Задание по написанию реферата, контрольная работа по вариантам
2	Профессиональное поведение и культура обслуживания в гостиничном предприятии	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	4	6	0	15	Задание по написанию реферата, контрольная работа по вариантам.
3	Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	4	8	0	20	Задание по написанию реферата, контрольная работа по вариантам.
4	Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	4	8	0	20	Задание по написанию реферата, контрольная работа по вариантам.
5	Роль инновационных технологий в повышении качества гостиничных услуг	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	4	8	0	20	Задание по написанию реферата, контрольная работа по вариантам.
Итого по таблице			18	36	0	89	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Технология организации информационных потоков в гостиничном предприятии.

Содержание темы: Автоматизированные системы бронирования. Технология глобальных систем бронирования. Программное обеспечение для полуавтоматизированной и автоматизированной организации стойки портье. Сервисная система номеров.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 2 Профессиональное поведение и культура обслуживания в гостиничном предприятии.

Содержание темы: Основные понятия профессионального поведения. Корпоративная культура и корпоративный кодекс. Внутрипроизводственные стандарты. Принципы составления должностных инструкций.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 3 Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями.

Содержание темы: Типология договоров на предоставление гостиничных услуг. Принципы эффективности взаимодействия гостиничных предприятий и компаний - сторон договора на предоставление гостиничных услуг. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туристскими компаниями. Структура договора на предоставление гостиничных услуг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 4 Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия.

Содержание темы: Типология каналов дистрибуции гостиничного продукта. Роль SEO-технологий в гостиничном бизнесе. Технологии стимулирования сбыта в гостиничном бизнесе. Внутренний маркетинг в гостиничном предприятии. Основные показатели экономической эффективности гостиничного предприятия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 5 Роль инновационных технологий в повышении качества гостиничных услуг.

Содержание темы: Роль инновационных технологий в формировании конкурентного преимущества. Типология инноваций в гостиничном бизнесе. Бенчмаркинг как интегральная часть процесса инноваций. Виды организационных структур гостиничного предприятия; функциональные подразделения. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Понятия «перекрестное обслуживание», «делегирование полномочий». Цикл гостиничного обслуживания. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы (лекции и практические занятия), выполнение практических заданий, представленных в ФОС, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу. В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, контрольной работе и подготовке реферата. Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные пособия в форме презентационных материалов, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие темам лекций, представленным в настоящей РПД.

Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

Данная дисциплина предусматривает обязательное написание студентами реферата. Студент самостоятельно выбирает тему реферата из списка.

Темы для подготовки рефератов

1. Методы ценообразования гостиничного продукта.
2. Методы стимулирования персонала контактной зоны.
3. Методы исследования гостиничного рынка.
4. Программа TQM в гостиничной индустрии и ее сущность.
5. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.
6. Квалификационные требования для сотрудников всех уровней производства услуги.
7. Основные функции программного обеспечения управления номерным фондом.
8. Характеристика отличительных особенностей видов Интернет–бронирования.
9. Сервисные функции АСУ.
10. Формирование корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры, факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры.
11. Основные понятия «организационная культура» и «профессиональное поведение». Элементы, формирующие профессиональное поведение сотрудника гостиничного предприятия.
12. Формы взаимодействия гостиничных предприятий и туристских организаций. Принципы ведения переговоров представителей гостиничного и туристского предприятий.
13. Характеристика маркетинговой политики гостиничного предприятия. Роль печатной продукции гостиничного предприятия, паблик рилейшнз в маркетинговой

деятельности гостинично-ресторанного комплекса, основные каналы сбыта гостиничного продукта, факторы, влияющие на принятие решения о покупке гостиничного продукта.

14. Инновационные технологии в индустрии гостеприимства. Факторы, влияющие на внедрение инновационных технологий в гостиницах.

Объем реферата 12-15 стр. Работа выполняется на листах формат А4, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Оформление должно соответствовать требованиям стандарта ВГУЭС СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам». Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников). Источники располагаются в порядке появления в тексте (а не по алфавиту). При этом не менее 80% источников должны быть не старше 5 лет. Обязательным требованием при выполнении реферата является оригинальность текста - не менее 50%. Защита реферата в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Орловская В.П., Богданов Е.И. Технология и организация предприятия туризма : Учебник [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2017 - 176 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=105486>

2. Семеркова Л.Н., Белякова В.А., Шерстобитова Т.И. и др. Технология и организация гостиничных услуг : Учебное пособие [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2019 - 320 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=340840>

3. Скобкин С. С. МАРКЕТИНГ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ 2-е

изд., испр. и доп. Учебник для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 197 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/marketing-i-prodazhi-v-gostinichnom-biznese-453850>

7.2 Дополнительная литература

1. Можаева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства. Практикум : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Издательство ФОРУМ , 2020 - 120 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=352791>

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" - <http://base.garant.ru/70843354/>

2. Федеральный закон "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность" от 02.03.2016 N 49-ФЗ (последняя редакция) - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_194702/

3. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>

4. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>

5. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

7. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор

Программное обеспечение:

- Libra Hospitality Logus Hospitality Management System
- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ЭКОЛОГИИ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ МОДУЛЬ 2

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Организация туристских и гостиничных комплексов

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-3 : Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	ПКВ-3.1к : Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-3 «Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-3.1к : Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя	РД1	Знание	методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организацию контроля качества услуг, предоставляемых в гостиничных, ресторанных предприятиях и санаторно-курортных комплексах	Верно определяет методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организацию контроля качества услуг, предоставляемых в гостиничных, ресторанных предприятиях и санаторно-курортных комплексах
	РД2	Умение	применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения	Применяет знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения
	РД3	Навыки	методами контроля и оценки качества гостиничных и ресторанных услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала	Применяет методы контроля и оценки качества гостиничных и ресторанных услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала
	РД4	Знание	технологий и общих закономерностей системы продаж в гостиничной индустрии	Имеет четкое представление о технологиях продаж в индустрии гостеприимства

	Р Д 5	У м е н е	выбирать и применять эффективные технологии продаж; оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в гостиничной индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг гостинично-ресторанной деятельности	Может предложить технологию продвижения продукта или услуги в зависимости от рынка сбыта, потребностей клиентов и конкурентной среды
	Р Д 6	Н а в ы к и	формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей	Использует различные каналы продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующие запросам потребителей

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения				
РД1	Знание : методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организацию контроля качества услуг, предоставляемых в гостиничных, ресторанных предприятиях и санаторно-курортных комплексах	1.1. Технология организации информационных потоков в гостиничном предприятии	Контрольная работа	Дискуссия
			Контрольная работа	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов
		1.2. Профессиональное поведение и культура обслуживания в гостиничном предприятии	Контрольная работа	Дискуссия
			Контрольная работа	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов
	1.3. Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями	Контрольная работа	Дискуссия	
		Контрольная работа	Список вопросов	
		Реферат	Дискуссия	
		Реферат	Список вопросов	
			Контрольная работа	Дискуссия

		1.4. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия	Контрольная работа	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов
		1.5. Роль инновационных технологий в повышении качества гостиничных услуг	Контрольная работа	Дискуссия
			Контрольная работа	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов
РД2	Умение : применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения	1.1. Технология организации информационных потоков в гостиничном предприятии	Контрольная работа	Дискуссия
			Контрольная работа	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов
		1.2. Профессиональное поведение и культура обслуживания в гостиничном предприятии	Контрольная работа	Дискуссия
			Контрольная работа	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов
		1.3. Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями	Контрольная работа	Дискуссия
			Контрольная работа	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов
		1.4. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия	Контрольная работа	Дискуссия
			Контрольная работа	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов
		1.5. Роль инновационных технологий в повышении качества гостиничных	Контрольная работа	Дискуссия
			Контрольная работа	Список вопросов

		х услуг	Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов
РД3	Навыки : методами контроля и оценки качества гостиничных и ресторанных услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала	1.1. Технология организации информационных потоков в гостиничном предприятии	Дискуссия	Дискуссия
			Дискуссия	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов
		1.2. Профессиональное поведение и культура обслуживания в гостиничном предприятии	Дискуссия	Дискуссия
			Дискуссия	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов
		1.3. Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями	Дискуссия	Дискуссия
			Дискуссия	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов
		1.4. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия	Дискуссия	Дискуссия
			Дискуссия	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов
		1.5. Роль инновационных технологий в повышении качества гостиничных услуг	Дискуссия	Дискуссия
			Дискуссия	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов
РД4	Знание : технологий и общих закономерностей системы продаж в гостиничной индустрии	1.1. Технология организации информационных потоков в гостиничном предприятии	Контрольная работа	Дискуссия
			Контрольная работа	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия

			Реферат	Список вопросов
		1.2. Профессиональное поведение и культура обслуживания в гостиничном предприятии	Контрольная работа	Дискуссия
			Контрольная работа	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов
		1.3. Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями	Контрольная работа	Дискуссия
			Контрольная работа	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов
		1.4. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия	Контрольная работа	Дискуссия
			Контрольная работа	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов
		1.5. Роль инновационных технологий в повышении качества гостиничных услуг	Контрольная работа	Дискуссия
			Контрольная работа	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов
РД5	Умение : выбирать и применять эффективные технологии продаж; оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в гостиничной индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг гостинично-ресторанной деятельности	1.1. Технология организации информационных потоков в гостиничном предприятии	Контрольная работа	Дискуссия
			Контрольная работа	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов
		1.2. Профессиональное поведение и культура обслуживания в гостиничном предприятии	Контрольная работа	Дискуссия
			Контрольная работа	Список вопросов
			Реферат	Дискуссия
			Реферат	Список вопросов

		1.3. Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями	Контрольная работа	Дискуссия		
			Контрольная работа	Список вопросов		
			Реферат	Дискуссия		
			Реферат	Список вопросов		
		1.4. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия	Контрольная работа	Дискуссия		
			Контрольная работа	Список вопросов		
			Реферат	Дискуссия		
			Реферат	Список вопросов		
		1.5. Роль инновационных технологий в повышении качества гостиничных услуг	Контрольная работа	Дискуссия		
			Контрольная работа	Список вопросов		
			Реферат	Дискуссия		
			Реферат	Список вопросов		
		РД6	Навыки : формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей	1.1. Технология организации информационных потоков в гостиничном предприятии	Контрольная работа	Дискуссия
					Контрольная работа	Список вопросов
					Реферат	Дискуссия
					Реферат	Список вопросов
1.2. Профессиональное поведение и культура обслуживания в гостиничном предприятии	Контрольная работа			Дискуссия		
	Контрольная работа			Список вопросов		
	Реферат			Дискуссия		
	Реферат			Список вопросов		
1.3. Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями	Контрольная работа			Дискуссия		
	Контрольная работа			Список вопросов		
	Реферат			Дискуссия		
	Реферат			Список вопросов		
1.4. Роль маркетинговых	Контрольная работа			Дискуссия		

	х технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия	Контрольная работа	Список вопросов
		Реферат	Дискуссия
		Реферат	Список вопросов
		Контрольная работа	Дискуссия
	1.5. Роль инновационных технологий в повышении качества гостиничных услуг	Контрольная работа	Список вопросов
		Реферат	Дискуссия
		Реферат	Список вопросов
		Реферат	Список вопросов

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство				
	Задание по написанию реферата	Дискуссия	Контрольная работа	Собеседование (контрольные вопросы)	Итого
Лекции				30	30
Практические занятия	10	20			30
Самостоятельная работа	20				20
Промежуточная аттестация			20		20
Итого	30	20	20	30	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.

от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.
------------	--------------------------------------	---

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примеры заданий для выполнения контрольных работ

Контрольная работа № 1

1. Дайте сравнительную характеристику двух видов программного обеспечения (на Ваш выбор).

2. Роль корпоративной культуры в процессе производства гостиничной услуги.

3. Сущность глобальных систем бронирования.

4. Виды договоров между гостиничным и туристским предприятиями.

1. Дайте характеристику понятию «комиссионное вознаграждение», технология выполнения данного условия.

Контрольная работа № 2

1. Сущность СЕО-технологий.

2. Приведите примеры стимулирования сбыта в межсезонье городской гостиницы.

3. Роль эвент - менеджмента в кадровой политике гостиничного предприятия.

4. Приведите пример системы мотивации сотрудников службы эксплуатации номерного фонда. Обоснуйте приведенное решение.

Контрольная работа № 3

1. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.

2. Характеристики гостиничной услуги.

3. Стратегии внедрения менеджмента качества.

4. Типология управленческих решений.

5. Факторы, влияющие на доходность гостиничного предприятия.

Контрольная работа № 4

1. Показатели экономической эффективности гостиничного предприятия.

2. Составляющие корпоративной культуры.

3. Задачи внутрипроизводственных стандартов.

4. Комплекс понятий, включающихся в понятие «профессиональное поведение».

5. Методы стимулирования персонала контактной зоны.

Контрольная работа № 5

1. Структура договора на предоставление гостиничных услуг.

2. Типология каналов дистрибуции гостиничного продукта.

3. Этапы разработки фирменного стиля.

4. Требования к стандартизации гостиниц любой категории.

5. Понятие и сущность методов управления доходами предприятия

Краткие методические указания

Контрольные задания позволяют проверить знания студента по дисциплине (используются для проведения контрольных работ, для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины, при подготовке к экзамену). При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме и аргументировал его. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
4	15	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.
3	10	Студент проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.
2	5	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура темы. Допущено три и более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.
1	0	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнено.

5.2 Перечень тем рефератов

1. Методы ценообразования гостиничного продукта
2. Методы стимулирования персонала контактной зоны
3. Методы исследования гостиничного рынка
4. Программа TQM в гостиничной индустрии и ее сущность
5. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.
6. Квалификационные требования для сотрудников всех уровней производства услуги.
7. Основные функции программного обеспечения управления номерным фондом.
8. Характеристика отличительных особенностей видов Интернет – бронирования.
9. Сервисные функции АСУ.
10. Формирование корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры, факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры.
11. Основные понятия «организационная культура» и «профессиональное поведение». Элементы, формирующие профессиональное поведение сотрудника гостиничного предприятия.
12. Формы взаимодействия гостиничных предприятий и туристских организаций. Принципы ведения переговоров представителей гостиничного и туристского предприятий.
13. Характеристика маркетинговой политики гостиничного предприятия. Роль печатной продукции гостиничного предприятия, паблик рилейшнз в маркетинговой деятельности гостинично-ресторанного комплекса, основные каналы сбыта гостиничного продукта, факторы, влияющие на принятие решения о покупке гостиничного продукта.
14. Инновационные технологии в индустрии гостеприимства. Факторы, влияющие на внедрение инновационных технологий в гостиницах.

Краткие методические указания

Студент выбирает тему реферата на свое усмотрение. После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется.

Объем реферата 12-15 стр. Работа выполняется на листах формат А4, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Оформление должно соответствовать требованиям стандарта ВГУЭС СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам». Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников). Источники располагаются в порядке появления в тексте (а не по

алфавиту). При этом не менее 80% источников должны быть не старше 5 лет. Обязательным требованием при выполнении реферата является оригинальность текста - не менее 50%. Защита реферата в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент выразил своё мнение по сформулированной теме и аргументировал ее. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
4	15	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.
3	10	Студент проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.
2	5	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.
1	0	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.

5.3 Дискуссия

1. Глобализация индустрии гостеприимства
2. Современные тенденции на рынке гостиничных услуг
3. Современная сегментация гостиничного рынка
4. Роль рекламы в гостиничном бизнесе
5. Виды рекламных средств, применяемых в индустрии гостеприимства
6. Служебный этикет сотрудников гостиничного предприятия
7. Основные направления деятельности коммерческой службы гостиницы
8. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе
9. Основные направления использования высоких технологий в гостиничном бизнесе
10. Направления инноваций в гостиничном бизнесе

Краткие методические указания

Студент выбирает тему дискуссии на свое усмотрение. После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется. Представление материала происходит в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией. Обсуждение доклада происходит в формате вопрос-ответ с участием всей группы.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
4	16	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы
3	12	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы
2	8	Работа представляет полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы
1	4	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы

5.4 Экзаменационные вопросы

1. Понятие «качество», виды качества.
2. Системы контроля качества в гостиничном предприятии.
3. Структура восприятия услуги гостем.
4. Критерии качества гостиничных услуг.
5. Виды стратегического управления гостиничным предприятием.
6. Финансовая стратегия гостиничного предприятия.
7. Характеристика службы персонала в униформе.
8. Формы оплаты гостиничных услуг.
9. Перечень документов, необходимых для работы портье.
10. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.
11. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
12. Особенности функционирования предприятия питания при гостинице.
13. Организация анимационных услуг в гостинице.
14. Составляющие корпоративной культуры.
15. Задачи внутрипроизводственных стандартов.
16. Принципы составления должностных инструкций.
17. Организация информационных потоков гостиничного предприятия.
18. Сервисная система номеров.
19. Принцип взаимодействия гостиничных и туристских / корпоративных компаний.
20. Технологии управления персоналом.
21. Нормирование труда в гостиничном предприятии.
22. Техника безопасности на рабочем месте.
23. Методы оценки работы гостиничного персонала.
24. Безрисковые схемы работы гостиничного предприятия с туристскими компаниями.
25. Современные направления развития информационных технологий.
26. Принципы развития информационных технологий в гостиничной индустрии.
27. Внутренний маркетинг в гостиничном предприятии.
28. Технология бенчмаркинга в гостиничной индустрии.
29. Формирование конкурентного преимущества гостиничного предприятия.
30. Этапы подготовки презентации гостиницы на выставке.
31. Основные модели гостиничного бизнеса.
32. Факторы, влияющие на развитие гостиничного комплекса региона.
33. Роль МІСЕ - мероприятий в формировании гостиничного предложения.
34. Сущность V&V технологий в исследовании гостиничного рынка.
35. Роль консалтинговых компаний в развитии гостиничного комплекса региона.
36. Особенности сегментации гостиничного рынка по туристским регионам.
37. Ответственность гостиничных предприятий за ненадлежащее предоставление услуг
38. Технология принятия туристских групп.
39. Статистические параметры в гостиничной индустрии.
40. Страхование гостей в отелях.
41. Типология управленческих решений.
42. Оперативное управление в гостиничном предприятии
43. Нормативно-правовое регулирование сертификации гостиничных услуг в России.
44. Цели сертификации.
45. Этапы сертификации.
46. Международная аттестация гостиниц.
47. Технологии управления персоналом.
48. Комплектование кадров.
49. Обучение и развитие персонала.
50. Методы оценки работы персонала.
51. Эволюция фирменного стиля гостиничного предприятия.
52. Этапы разработки фирменного стиля.
53. Требования к униформе.

54. Элементы дизайна, формирующие фирменный стиль гостиничного предприятия
55. Имиджевая реклама и паблик рилейшнз
56. Факторы формирования системы продвижения
57. Технологии прямого маркетинга в гостиничной индустрии.
58. Интернет - технологии продвижения гостиничных услуг.

Краткие методические указания

Контрольные вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (используются для проведения контрольных работ и при выступлении студента с устным докладом, для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины, при подготовке к экзамену).

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	50	Ответ показывает прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.
4	40	Ответ, обнаруживающий прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна–две неточности в ответе.
3	30	Ответ, свидетельствующий в основном о знании содержания изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.
2	20	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.
1	10	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнено.