

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 14:53:54

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a23e198

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ в г. Пятигорске

\_\_\_\_\_ Т. А. Шебзухова

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**УЧЕБНО – МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ  
КОМПЛЕКСОВ  
(Электронный документ)**

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль)	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2021
Изучается	в 2 семестре

Пятигорск, 2021 г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

***УТВЕРЖДАЮ***

Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ в г. Пятигорске  
\_\_\_\_\_ Т. А. Шебзухова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСОВ**

**(Электронный документ)**

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль)	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2021
Изучается	в 2 семестре

Пятигорск, 2021 г

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «Организация функционирования гостиничных комплексов» предназначена для бакалавров направления 43.03.03 «Гостиничное дело».

**Целью изучения дисциплины является** подготовка специалистов, обладающих теоретическими знаниями и практическими навыками современных средств организационной техники, применяемых на предприятиях гостиничной индустрии, приемами внедрения прогрессивных технологий в гостиничную сферу.

### **Задачи дисциплины являются:**

- формирование у студентов компетенций создания и анализа современного состояния рекреационного туризма;
- ознакомить студентов с организационно-управленческой структурой мирового гостиничного комплекса;
- с международными стандартами и качеством услуг гостиничной сферы;
- с формами и содержанием организации обслуживания в гостиничных комплексах;
- эксплуатацией номерного фонда;
- технологией работы службы приема и размещения, проживающих в гостиничном комплексе.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Организация функционирования гостиничных комплексов» относится к дисциплинам вариативной части. Её освоение проходит в 2 семестре.

## 3. Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина «Организация функционирования гостиничных комплексов» опирается на базовые знания, полученные при изучении следующих дисциплин: «Введение в гостеприимство».

## 4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина «Организация функционирования гостиничных комплексов» закладывает основу знаний, служащих прочной информационной базой для дисциплин: «Экономика гостиничного предприятия», «Взаимодействие с клиентами», «Системы управления деятельностью гостиничных».

## 5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

### 5.1. Наименование компетенций

Код	Формулировка:	
Общепрофессиональные компетенции		
ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
		ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности

		подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания
<b>ОПК-3</b>	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)
<b>ПК-1</b>	ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.

## 5.2 Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<b>Знать:</b> - основные понятия в гостиничной деятельности, - мировые и отечественные достижения в гостиничной деятельности,	<b>ОПК-2-</b> Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы

<p>- структуру и виды гостиничного продукта.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставлять гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей,</li> <li>- предоставлять гостиничный продукт на основе новейших информационных и коммуникационных технологий,</li> <li>- использовать технологии принятия управленческих решений в организации деятельности гостиницы.</li> </ul>	<p>гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы,</li> <li>- способами организации деятельности персонала.</li> </ul>	<p>ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p>ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)</p>
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знает виды, типы и функции предприятий сферы гостиничного сервиса;</li> <li>- знает нормативную документацию, регламентирующую деятельность предприятий гостиничного сервиса, порядок согласования проектной документации.</li> </ul>	<p>ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение</p> <p>ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и</p>
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- умеет согласовывать спрос и предложение гостиничных услуг;</li> <li>- проектировать участки основного и вспомогательного производства услуг в сфере гостиничного сервиса,</li> <li>- умеет прогнозировать развитие предприятий и перспективность отдельных гостиничных услуг.</li> </ul>	
<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеет приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе деятельности гостиничного предприятия;</li> <li>- владеет методами оценки и конкурентоспособности гостиничных услуг.</li> </ul>	
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</li> </ul>	
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;</li> <li>- работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;</li> </ul>	

<p>выявлять проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности персонала (служб, отделов).</p>	
<p><b>Владеть:</b></p> <p>- навыками формирования системы функциональных процессов гостиниц и средств размещения.</p>	<p>перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале</p> <p>ПК-1.3. Осуществляет</p>

## 6. Объем учебной дисциплины/модуля

	Астр.	
	часов	
Объем занятий: Итого	108 ч.	4 з.е.
В том числе аудиторных	36 ч.	
Из них:		
Лекций	12 ч.	
Лабораторных работ	- ч.	
Практических занятий	24 ч.	
Самостоятельной работы	45 ч.	
Экзамен	2 семестр	

## 7. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества астрономических часов и видов занятий

### 7.1 Тематический план дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов (астр.)				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
2 семестр							
Раздел 1. Функционирование деятельности гостиничных комплексов							
1.	Определение целей гостиничного предприятия.	ОПК-2 ОПК-3	1,5	1,5			3,75

1.	Процесс планирования. Средства планирования и проектирования						
2.	Организация функционирования предприятия	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1	1,5	1,5			3,75
2.	Государственная поддержка гостиничного бизнеса.	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1					
3.	Принципы развития организации	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1	1,5	1,5			3,75
3.	Общие законы организационного развития. Специфические законы организационного развития.	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1					
4.	Стратегическое планирование деятельности организации	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1	1,5	1,5			3,75
4.	Стратегическое бизнес-планирование и реализация стратегий. Процесс разработки стратегического плана.	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1					
5.	Антикризисное управление гостиничным комплексом	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1	1,5	1,5			3,75
5.	Проблематика и типология антикризисного управления. Эффективность в антикризисном управлении.	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1					
6.	Маркетинговая работа в рамках антикризисного управления	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1	1,5	1,5			3,75
6.	Инструменты антикризисной маркетинговой программы.	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1					
7.	Определение процесса контроля	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1	1,5	1,5			3,75
7.	Успешное функционирование системы контроля. Характеристики эффективного контроля.	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1					
8.	Контроль и организационный менеджмент в гостиничном комплексе	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1	1,5	1,5			3,75
8.	Основные задачи контроллинга. Область применения контроллинга.	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1					
9.	Управление доходами в гостиничном бизнесе	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1	1,5	1,5			3,75

9.	Особенности и концепция управления доходами в гостиничном бизнесе. Методы прогнозирования факторов, влияющих на доходы гостиничного предприятия. Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля. Технологии максимизации доходов номерного фонда отеля	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1					
<b>Раздел 2. Организация обслуживающего процесса в гостинице</b>							
10.	Управление качеством в гостиничном комплексе	ОПК-2 ОПК-3	1,5	1,5			3,75
10.	Потребительские свойства, показатели качества и требования к качеству гостиничных услуг. Основные понятия технического регулирования.	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1					
11.	Взаимодействие с ОТА	ОПК-2 ОПК-3		1,5			3,75
11.	Основные ошибки в работе с ОТА. Booking.com. Академсервис. Bronevik.com. 101 отель, Эй энд Эй и др.	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1					
12.	Процедура классификации гостиниц и иных средств размещения и ее этапы	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1	1,5	1,5			3,75
12.	Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг. Участники классификации гостиниц и их функции. Порядок проведения работ по классификации. Экспертная оценка гостиниц.	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1					
	Итого за 2 семестр		12	24			<b>45</b>
	Итого		12	24			<b>45</b>

## 7.2. Наименование и содержание лекций

№ темы	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов (астр.)	Интерактивная форма проведения
<b>2 семестр</b>			
<b>Раздел 1. Функционирование деятельности гостиничных комплексов</b>			
1	Определение целей гостиничного предприятия.	1,5	
2	Организация функционирования предприятия	1,5	
3	Принципы развития организации	1,5	
4	Стратегическое планирование деятельности организации	1,5	
5	Антикризисное управление гостиничным комплексом	1,5	



6	Маркетинговая работа в рамках антикризисного управления	1,5	
7	Определение процесса контроля	1,5	
8	Контроль и организационный менеджмент в гостиничном комплексе	1,5	-
9	Управление доходами в гостиничном бизнесе	1,5	-
<b>Раздел 2. Организация обслуживающего процесса в гостинице</b>			
10	Управление качеством в гостиничном комплексе	1,5	
11	Взаимодействие с ОТА	1,5	
12	Процедура классификации гостиниц и иных средств размещения и ее этапы	1,5	
	<b>Итого за 2 семестр</b>	<b>12</b>	
	<b>Итого</b>	<b>12</b>	

### 7.3 Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

### 7.4. Наименование практических занятий

<b>№ Темы дисциплины</b>	<b>Наименование тем практических занятий</b>	<b>Объем часов (астр.)</b>	<b>Интерактивная форма проведения</b>
<b>2 семестр</b>			
<b>Раздел 1. Функционирование деятельности гостиничных комплексов</b>			
1	Практическое занятие №1. Цели организации. Значение формального планирования. Уровни управления и планирование.	1,5	
1	Практическое занятие №2. Процесс планирования. Средства планирования и проектирования	1,5	
2	Практическое занятие №3. Анализ рынка. Основные понятия предпринимательской деятельности.	1,5	
2	Практическое занятие №4. Государственная поддержка гостиничного бизнеса.	1,5	
3	Практическое занятие №5. Свойства организаций. Принципы организационного развития.	1,5	
3	Практическое занятие №6. Общие законы организационного развития. Специфические законы организационного развития.	1,5	-
4	Практическое занятие №7. Понятие стратегии. Стратегическое управление.	1,5	-
4	Практическое занятие №8. Стратегическое бизнес-планирование и реализация стратегий. Процесс разработки стратегического плана.	1,5	-
5	Практическое занятие №9. Возможность и необходимость антикризисного управления.	1,5	-

5	Практическое занятие №10. Проблематика и типология антикризисного управления. Эффективность в антикризисном управлении.	1,5	-
6	Практическое занятие №11. Антикризисная маркетинговая программа. Гистерезис – модель С. Ю. Сухова.	1,5	
6	Практическое занятие №12. Инструменты антикризисной маркетинговой программы.	1,5	
7	Практическое занятие №13. Основные аспекты контроля. Необходимость контроля.	1,5	
7	Практическое занятие №14. Процесс контроля.	1,5	
8	Практическое занятие №15. Успешное функционирование системы контроля. Характеристики эффективного контроля.	1,5	
8	Практическое занятие №16. Свойства системы контроля.	1,5	
9	Практическое занятие №17. Основные задачи контроллинга. Область применения контроллинга.	1,5	
9	Практическое занятие №18. Типология контроллинга.	1,5	-
<b>Раздел 2. Организация обслуживающего процесса в гостинице</b>			
10	Практическое занятие №19. Особенности и концепция управления доходами в гостиничном бизнесе. Методы прогнозирования факторов, влияющих на доходы гостиничного предприятия. Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля. Технологии максимизации доходов номерного фонда отеля	1,5	
11	Практическое занятие №20. Аудит гостиницы. Аудит доходов гостиницы. Критерии проведения обязательного аудита. Особенности аудиторской проверки гостиницы.	1,5	
12	Практическое занятие №21. Потребительские свойства, показатели качества и требования к качеству гостиничных услуг. Основные понятия технического регулирования.	1,5	
13	Практическое занятие №22. Основные ошибки в работе с ОТА. Booking.com. Академсервис. Bronevik.com. 101 отель, Эй энд Эй и др.	1,5	
14	Практическое занятие №23. Цели, задачи функции логистики гостиничных предприятий. История и этапы развития логистики гостиничных предприятий. Сущность потоков в логистике. Логистическое товароведение ресурсов гостиничного предприятия.	1,5	
15	Практическое занятие №24. Методы выбора	1,5	

	поставщика. Взаимоотношения с поставщиками: управление поставщиками, стимулирование поставщиков, «воспитание» поставщиков. Стратегические принципы в управлении поставщиками. Основные критерии выбора поставщика.		
16	Практическое занятие №25. Субъекты управления гостиничными инвестиционными проектами. Управление ресурсами инвестиционного проекта в гостиничном бизнесе. Этапы реализации инвестиционных проектов в гостиничном бизнесе.	1,5	
17	Практическое занятие №26. Основные понятия бюджетирования. Виды бюджетирования в гостиничном бизнесе. Бюджетный процесс.	1,5	
18	Практическое занятие №27. Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг. Участники классификации гостиниц и их функции. Порядок проведения работ по классификации. Экспертная оценка гостиниц.	1,5	
<b>Итого за 2 семестр</b>		<b>24</b>	
<b>Итого</b>		<b>24</b>	

#### 7.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе (астр.)		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
2 семестр						
ОПК-2 ОПК-3 ПК-1	Самостоятельное изучение литературы	Конспект материалов	Собеседование	19,75	2,25	22,5
ОПК-2 ОПК-3 ПК-1	Подготовка к практическим занятиям по темам № 1-18	Конспект материалов	Собеседование	10	1,25	11,25
ОПК-2 ОПК-3 ПК-1	Подготовка сообщения к практическим занятиям (круглому столу) № 1,3,6,9,10,13	Сообщение	Доклад	10	1,25	1,255
Итого за 2 семестр				39,75	4,75	45
Итого				39,75	4,75	45

8. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестация (текущий/промежуточный)	Тип контроля (устный/письменный)	Наименование оценочного средства
ОПК-2 ОПК-3 ПК-1	№1-18	Собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
ОПК-2 ОПК-3 ПК-1	№ 1,3,6,9,10,13	Доклад	текущий	устный	Перечень дискуссионных тем для круглого стола
ОПК-2 ОПК-3 ПК-1	1-18	Собеседование	промежуточный	устный	Вопросы к экзамену

8.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
ОПК-3- готовностью предоставлять гостиничные услуги на основе профессиональных стандартов, нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и иных средств размещения					
Базовый	Знает - правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов; -нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий; -основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности; -теорию	Слабо знает - правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов; -нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий;	Частично знает – - правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов; -нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий;	Хорошо знает правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов; -нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий; -основные потребности и психофизиологические возможности человека.	

	организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений.				
	<p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта;</li> <li>-разрабатывать технологические процедуры обслуживания клиентов;</li> <li>находить эффективные способы профессионального взаимодействия с клиентами групп;</li> <li>-анализировать современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;</li> <li>организовывать функционирование и взаимосвязь служб гостиниц и других средств размещения.</li> </ul>	<p>Слабо умеет –</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта;</li> </ul>	<p>Частично умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта;</li> </ul>	<p>Хорошо умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта;</li> <li>-разрабатывать технологические процедуры обслуживания клиентов.</li> </ul>	
	<p>Владеет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-методами выявления потребностей клиентов;</li> <li>-приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности;</li> <li>- навыки организации работы в</li> </ul>	<p>Слабо владеет –</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>методами выявления потребностей клиентов;</li> <li>-приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности.</li> </ul>	<p>Владеет отдельными навыками выявления потребностей клиентов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности</li> </ul>	<p>Хорошо владеет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>навыками выявления потребностей клиентов;</li> <li>-приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности;</li> </ul>	

	функциональн ых службах гостиниц и других средств размещения.				
Повышенный	Знает - правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов; -нормативные документы, регламентиру ющие деятельность гостиничных предприятий; -основные потребности и психофизиолог ические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности; -теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений.				Отлично знает - правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов; -нормативные документы, регламентиру ющие деятельность гостиничных предприятий; -основные потребности и психофизиоло гические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности; -теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений.
	Умеет: -использовать нормативно- техническую базу для формирования гостиничного продукта; -разрабатывать технологическ ие процедуры обслуживания клиентов; находить эффективные способы профессиональ ного взаимодействи я с клиентами групп; -анализировать современное				- Умеет: отлично - использовать нормативно- техническую базу для формирования гостиничного продукта; - разрабатывать технологическ ие процедуры обслуживания клиентов; находить эффективные способы профессионал ьного взаимодействи я с клиентами групп;

	состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; организовывать функционирование и взаимосвязь служб гостиниц и других средств размещения.				- анализировать современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; организовывать функционирование и взаимосвязь служб гостиниц и других средств размещения.
	Владеет: -навыками выявления потребностей клиентов; -приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности; - навыки организации работы в функциональных службах гостиниц и других средств размещения.				-отлично владеет методами выявления потребностей клиентов; -приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности; - навыки организации работы в функциональных службах гостиниц и других средств размещения.
<b>ПК-1</b> - владением навыками анализа финансовой деятельности и оценки экономической эффективности гостиничного предприятия и иных средств размещения					
Базовый	Знает -современные тенденции в гостиничной индустрии; -основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - правила работы персонала гостиничного	Слабо знает – современные тенденции в гостиничной индустрии.	Частично знает -современные тенденции в гостиничной индустрии;	хорошо знает - современные тенденции в гостиничной индустрии; -основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;	

	предприятия в «контактной зоне».				
	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта;</li> <li>-разрабатывать технологические процедуры обслуживания клиентов;</li> <li>находить эффективные способы профессионального взаимодействия с клиентами групп;</li> <li>-анализировать современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;</li> <li>организовывать функционирование и взаимосвязь служб гостиниц и других средств размещения.</li> </ul>	<p>слабо умеет – использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта;</p>	<p>частично умеет использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта;</p>	<p>хорошо умеет - использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-разрабатывать технологические процедуры обслуживания клиентов;</li> </ul>	
	<p>Владет навыками выявления потребностей клиентов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности;</li> <li>- навыки организации работы в функциональных службах гостиниц и других средств размещения.</li> </ul>	<p>слабо владеет навыками выявления потребностей клиентов;</p>	<p>владеет отдельными навыками выявления потребностей клиентов;</p>	<p>хорошо владеет навыками выявления потребностей клиентов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности;</li> </ul>	
	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила,</li> </ul>				<p>Отлично знает</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила,</li> </ul>



Повышенный	<p>порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов;</p> <p>-нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий;</p> <p>-основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности;</p> <p>-теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений.</p>				<p>порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов;</p> <p>-нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий;</p> <p>-основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности;</p> <p>-теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений.</p>
	<p>Умеет:</p> <p>-использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта;</p> <p>-разрабатывать технологические процедуры обслуживания клиентов;</p> <p>находить эффективные способы профессионального взаимодействия с клиентами групп;</p> <p>-анализировать современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;</p> <p>организовывать функционирование и взаимосвязь служб гостиниц</p>				<p>отлично умеет - использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта;</p> <p>-разрабатывать технологические процедуры обслуживания клиентов;</p> <p>находить эффективные способы профессионального взаимодействия с клиентами групп;</p> <p>-анализировать современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;</p> <p>организовывать функционирование и взаимосвязь</p>

	и других средств размещения.				служб гостиниц и других средств размещения.
	Владеет: навыками выявления потребностей клиентов; -приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности; - навыки организации работы в функциональных службах гостиниц и других средств размещения.				-отлично владеет навыками – выявления потребностей клиентов; -приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности; - навыки организации работы в функциональных службах гостиниц и других средств размещения.

**ПК-1** - владением навыками анализа финансовой деятельности и оценки экономической эффективности гостиничного предприятия и иных средств размещения

Базовый	Знает -основные составляющие качества обслуживания и предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей; - мировые и отечественные достижения в гостиничной деятельности; -структуру и виды гостиничного продукта; -основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности; -основы принятия	Слабо знает – основные составляющие качества обслуживания и предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей;	Частично - основные составляющие качества обслуживания и предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей;	хорошо знает -- основные составляющие качества обслуживания и предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей; - мировые и отечественные достижения в гостиничной деятельности;	
---------	---	---	--	---	--

	управленческих решений в организации деятельности гостиницы.				
	Умеет: -предоставлять гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей; -использовать технологии принятия управленческих решений в организации деятельности гостиницы; -организовать деятельность по эффективному выполнению технологических процессов.	слабо умеет – предоставлять гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей;	частично умеет предоставлять гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей;	хорошо умеет - предоставлять гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей; -использовать технологии принятия управленческих решений в организации деятельности гостиницы;	
	Владеет -навыками разработки гостиничного продукта; - способностью принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; -методами выявления потребностей клиентов; -приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности.	слабо владеет - навыками разработки гостиничного продукта; - способностью принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы;	владеет - навыками разработки гостиничного продукта; - способностью принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы;	хорошо владеет -навыками разработки гостиничного продукта; - способностью принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы;	
Повышенный	Знает: - -основные составляющие качества обслуживания и предоставления гостиничного продукта различным				Отлично знает - -основные составляющие качества обслуживания и предоставления гостиничного продукта различным

	<p>категориям и группам потребителей;</p> <p>- мировые и отечественные достижения в гостиничной деятельности;</p> <p>-структуру и виды гостиничного продукта;</p> <p>-основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности;</p> <p>-основы принятия управленческих решений в организации деятельности гостиницы.</p>				<p>категориям и группам потребителей;</p> <p>- мировые и отечественные достижения в гостиничной деятельности;</p> <p>-структуру и виды гостиничного продукта;</p> <p>-основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности;</p> <p>-основы принятия управленческих решений в организации деятельности гостиницы.</p>
	<p>Умеет:</p> <p>-предоставлять гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей;</p> <p>-использовать технологии принятия управленческих решений в организации деятельности гостиницы;</p> <p>-организовать деятельность по эффективному выполнению технологических процессов.</p>				<p>отлично умеет - предоставлять гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей;</p> <p>-использовать технологии принятия управленческих решений в организации деятельности гостиницы;</p> <p>-организовать деятельность по эффективному выполнению технологических процессов.</p>
	<p>Владеет:</p> <p>-навыками разработки гостиничного продукта;</p> <p>- способностью принимать управленческие решения в организации</p>				<p>-отлично - навыками разработки гостиничного продукта;</p> <p>- способностью принимать управленческие решения в организации</p>

	<p>деятельности гостиницы;</p> <p>-методами выявления потребностей клиентов;</p> <p>-приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности.</p>				<p>деятельности гостиницы;</p> <p>-методами выявления потребностей клиентов;</p> <p>-приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности.</p>
<p><b>ППК-1</b> готовностью к организации процедур приема, размещения выписки гостей в соответствии нормативными документами, стандартами обслуживания и запросами потребителей</p>					
Базовый	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей;</li> <li>- организацию службы приёма и размещения;</li> <li>- стандарты качества обслуживания при приёме гостей;</li> <li>- правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</li> <li>- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;</li> <li>- принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;</li> <li>- стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей;</li> <li>- правила приёма,</li> </ul>	<p>- Слабо знает</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей;</li> <li>- организацию службы приёма и размещения;</li> <li>- стандарты качества обслуживания при приёме гостей;</li> <li>- правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</li> </ul>	<p>Частично знает</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей;</li> <li>- организацию службы приёма и размещения;</li> <li>- стандарты качества обслуживания при приёме гостей;</li> <li>- правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</li> </ul>	<p>- хорошо знает</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей;</li> <li>- организацию службы приёма и размещения;</li> <li>- стандарты качества обслуживания при приёме гостей;</li> <li>- правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</li> <li>- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;</li> </ul>	

	<p>регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</li> <li>- виды отчётной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</li> </ul> <p>основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.</p>				
	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать рабочее место службы приема и размещения;</li> <li>- уметь регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</li> <li>- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> <li>- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</li> <li>- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- слабо умеет – организовывать рабочее место службы приема и размещения;</li> <li>- уметь регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</li> <li>- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- частично умеет организовывать рабочее место службы приема и размещения;</li> <li>- уметь регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</li> <li>- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- хорошо умеет организовывать рабочее место службы приема и размещения;</li> <li>- уметь регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</li> <li>- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> <li>- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</li> </ul>	

	х в гостиницах.				
	<p>Владеет навыками приема, регистрации и размещения гостей;</p> <p>- навыками предоставления информации гостям об услугах в гостинице;</p> <p>- правилами работы с информационно й базой данных гостиницы;</p> <p>-навыками проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<p>слабо владеет - навыками приема, регистрации и размещения гостей;</p> <p>- навыками предоставления информации гостям об услугах в гостинице;</p>	<p>владеет - навыками приема, регистрации и размещения гостей;</p> <p>- навыками предоставления информации гостям об услугах в гостинице;</p>	<p>хорошо владеет -навыками приема, регистрации и размещения гостей;</p> <p>- навыками предоставления информации гостям об услугах в гостинице;</p> <p>- правилами работы с информационно й базой данных гостиницы;</p>	
Повышенный	<p><b>Знать:</b></p> <p>- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей;</p> <p>- организацию службы приёма и размещения;</p> <p>- стандарты качества обслуживания при приёме гостей;</p> <p>- правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</p> <p>- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;</p> <p>- принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими</p>				<p>Отлично знает</p> <p>- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей;</p> <p>- организацию службы приёма и размещения;</p> <p>- стандарты качества обслуживания при приёме гостей;</p> <p>- правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</p> <p>- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;</p> <p>- принципы взаимодействия службы приёма</p>

	<p>отделами гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей;</li> <li>- правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</li> <li>- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</li> <li>- виды отчётной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</li> <li>- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.</li> </ul>				<p>и размещения с другими отделами гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей;</li> <li>- правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</li> <li>- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</li> <li>- виды отчётной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</li> <li>- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.</li> </ul>
	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать рабочее место службы приема и размещения;</li> <li>- уметь регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</li> <li>- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> <li>- готовить проекты договоров в</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Отличн о умеет - организовывать рабочее место службы приема и размещения;</li> <li>- уметь регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</li> <li>- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> <li>- готовит ь проекты договоров в</li> </ul>



	соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах.				соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах.
	<b>Владеть:</b> -навыками приема, регистрации и размещения гостей; - навыками предоставления информации гостям об услугах в гостинице; - правилами работы с информационно й базой данных гостиницы; -навыками проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.				-отлично владеет навыками приема, регистрации и размещения гостей; - навыками предоставления информации гостям об услугах в гостинице; - правилами работы с информационно й базой данных гостиницы; -навыками проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

Знания Знает цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; - планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.	Слабо знает - цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; - планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных	Частично знает - цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; - планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в	Хорошо знает - цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; - планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных	
---	---	---	--	--

		ресурсах и персонале.	материальных ресурсах и персонале.	ресурсах и персонале.	
Базовый	Умения организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; - работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; - выявлять проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности персонала (служб, отделов).	Слабо умеет: - организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; - работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; - выявлять проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности персонала (служб, отделов).	Частично умеет: организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; - работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; - выявлять проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности персонала (служб, отделов).	Хорошо умеет: организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; - работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; - выявлять проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности персонала (служб, отделов).	
	Навыки - навыками формирования системы функциональных процессов гостиниц и средств размещения.	Слабо владеет - навыками формирования системы функциональных процессов гостиниц и средств размещения.	Частично владеет - навыками формирования системы функциональных процессов гостиниц и средств размещения.	Хорошо владеет - навыками формирования системы функциональных процессов гостиниц и средств размещения.	
Повышенны й	Знания Знает цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; - планирование потребностей				Отлично знает: цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; - планирование потребностей

	<p>департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; - основные службы гостиничного предприятия, их специфику, требования к организации, – требования к персоналу; гостиничных служб; - формы и методы контроля персонала департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>				<p>департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; основные службы гостиничного предприятия, их специфику, требования к организации, – требования к персоналу; гостиничных служб; - формы и методы контроля персонала департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
	<p>Умеет организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; - работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; - выявлять проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности персонала (служб, отделов), - определять задачи профессионального и личностного развития, осознанно планировать повышение квалификации; - брать на себя ответственность за работу членов команды</p>				<p>Отлично умеет: организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; - работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; - выявлять проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности персонала (служб, отделов),</p>

	(подчиненных), за результат выполнения заданий.				- определять задачи профессионального и личностного развития, осознанно планировать повышение квалификации; - брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
	Навыки - навыками формирования системы функциональных процессов гостиниц и средств размещения; - приемами управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.				Отлично владеет: - навыками формирования системы функциональных процессов гостиниц и средств размещения; - приемами управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

### Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость обучающихся по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

### Текущий контроль

### Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
<b>2 семестр</b>			
1.	Собеседование по темам 1-5	4 неделя	15
2.	Собеседование по темам 6-9	8 неделя	20
3.	Собеседование по темам 10-18	16 неделя	20
	<b>Итого за 2 семестр</b>		<b>55</b>

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый

балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

### Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. В случае если рейтинговый балл студента по дисциплине по итогам семестра равен 60, то программой автоматически добавляется 32 премиальных балла и выставляется оценка «отлично». Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от 20 до 40 ( $20 \leq S_{\text{экс}} \leq 40$ ), оценка меньше 20 баллов считается неудовлетворительной.

*Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе*

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

*Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине  
в оценку по 5-балльной системе*

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
<53	Неудовлетворительно

**8.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

#### Вопросы к экзамену (3 семестр)

#### Вопросы для проверки уровня обученности

##### Знать

1. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице
2. Профессиональная этика персонала гостиничного предприятия.
3. Порядок организации новой гостиницы
4. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах
5. Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии

гостеприимства.

6. Обеспечение безопасности в гостиничном комплексе
7. Дополнительные и сопутствующие услуги, оказание развлекательных услуг в гостиничных комплексах.
8. Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей.
9. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия.
10. Функции и технология деятельности коммерческой службы, инженерно-технической службы, службы безопасности,
11. Анимационная деятельность гостиницы
12. Характеристика материально-технической базы гостиниц
13. Основные направления компьютеризации бизнес-процессов гостиничных предприятий.
14. Применение инноваций в практике мировых гостиничных комплексов.
15. Основные направления деятельности сферы предоставления услуг.
16. Гостиничный комплекс: сущность, классификация, виды.
17. Субъекты предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса.
18. Источники инвестиций для гостиниц
19. Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ
20. Этапы становления и развития средств размещения.
21. Операционный менеджмент в гостиничном комплексе
22. Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта.
23. Функционально-организационная структура гостиницы
24. Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.
25. Профиль работы гостиниц и других средств размещения.
26. Управленческая структура современного отеля.
27. PR-деятельность в гостиничном бизнесе
28. Менеджмент доходов в гостиничном комплексе.
29. Маркетинговые стратегии гостиничного комплекса.
30. Информационные технологии в гостиничном бизнесе.

**Уметь,  
Владеть**

1. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия.
2. Понятие и виды тарифов в гостиничном бизнесе.
3. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия.
4. Виды тарифов в гостиничном бизнесе.
5. Факторы, влияющие на формирование цен в гостиничном бизнесе.
6. Технологии создания гостиничного продукта
7. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице
8. Порядок регистрации и размещений гостей; особенности регистрации туристских групп; особенности регистрации иностранных туристов
9. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах

размещения

10. Интернет - технологии продвижения гостиничных услуг.
11. Факторы формирования системы продвижения.
12. Технологии прямого маркетинга в гостиничной индустрии.
13. Формирование сбытовой стратегии. Каналы сбыта гостиничного продукта.
14. Совершенствование качества предоставляемых услуг.
15. Технология проведения ежедневной текущей уборки в номере гостиницы
16. Система владения клубным отдыхом.
17. Виды бронирования гостиничных номеров.
18. Организация уборочных работ, виды уборки, технология выполнения различных видов уборочных работ.
19. Подготовка номеров к заселению.
20. Возможности оптимизации затрат отеля.
21. Охрана труда и должностные инструкции персонала гостиницы.
22. Специализированные программные продукты для гостиниц.
23. Экономико-учётный механизм управления гостиничными комплексами.
24. Разработка концепции формирования пакета гостиничных услуг.
25. Технология предоставления экскурсионных и анимационных услуг в гостинице.
26. Технология обслуживания VIP гостей.
27. Технология оформления проживания иностранных граждан.
28. Технология оформления проживания российских граждан.
29. Процесс формирования цен на услуги отеля.
30. Показатели качества услуг.

#### 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности

Для успешного освоения дисциплины необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации:

№ п/п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	Самостоятельное изучение литературы по темам № 1-18	1	1-2	1-2	1-5
2	Подготовка к практическим занятиям по темам № 1-18	1	1-2	1	1-5
3	Подготовка сообщения к практическим занятиям (круглому столу) № 1,3,6,9,10,13	1	1-2	1	1-5

## **10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **10.1.1. Перечень основной литературы:**

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

#### **10.1. 2. Перечень дополнительной литературы:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

#### **10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Организация функционирования гостиничных комплексов» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Организация функционирования гостиничных комплексов» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

#### **10.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:**

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. [antiplagiat.ru](http://antiplagiat.ru) - ЗАО «Анти Плагиат».

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:**

**Информационные справочные системы:** не предусмотрено.

**Программное обеспечение:** ОС Microsoft Windows Professional Russian, Microsoft Office Russian License.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине:**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических работ), учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации— 3 корпус, ауд. № 333, аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: переносной ноутбук, проектор,



компьютеры персональные (12 шт.) магнитно-маркерная доска, флипчарт. Учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, соответствующих рабочим программам дисциплин. Подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.