

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:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412428cf90f

**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: | |
|---|---|---|
| <i>Общепрофессиональные компетенции</i> | | |
| 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, организаций, координации и контроля деятельности |

| | | |
|--------------|---|---|
| | | подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания |
| ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | <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> |
| ПК-1 | ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания | <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 перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале</p> <p>ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.</p> |

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

| Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций | Формируемые компетенции |
|---|--|
| <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные понятия в гостиничной деятельности, - мировые и отечественные достижения в гостиничной деятельности, | ОПК-2- Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы |

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

выявлять проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности персонала (служб, отделов).

перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале
ПК-1.3.

Осуществляет

Владеть:

- навыками формирования системы функциональных процессов гостиниц и средств размещения.

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.) | | | | | |
|---|--------------------------|-------------------------|---|----------------------|---------------------|------------------------|--|--|
| | | | 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 | | | | |
| Раздел 2. Организация обслуживающего процесса в гостинице | | | | | | |
| 10. | Управление качеством в гостиничном комплексе | ОПК-2 ОПК-3 | 1,5 | 1,5 | | 3,75 |
| 10. | Потребительские свойство, показатели качества и требования к качеству гостиничных услуг. Основные понятия технического регулирования. | ОПК-2 ОПК-3 ПК-1 | | | | |
| 11. | Взаимодействие с OTA | ОПК-2 ОПК-3 | | 1,5 | | 3,75 |
| 11. | Основные ошибки в работе с OTA. 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 | | | 45 |
| | Итого | 12 | 24 | | | 45 |

7.2. Наименование и содержание лекций

| № темы | Наименование тем дисциплины, их краткое содержание | Объем часов (астр.) | Интерактивная форма проведения |
|---|--|---------------------|--------------------------------|
| 2 семестр | | | |
| Раздел 1. Функционирование деятельности гостиничных комплексов | | | |
| 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 | - |
| Раздел 2. Организация обслуживающего процесса в гостинице | | | |
| 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 | |
| | Итого за 2 семестр | 12 | |
| | Итого | 12 | |

7.3 Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

7.4. Наименование практических занятий

| № Темы дисципл ины | Наименование тем практических занятий | Объем часов (астр.) | Интерактивная форма проведения |
|---|---|------------------------------------|---|
| 2 семестр | | | |
| Раздел 1. Функционирование деятельности гостиничных комплексов | | | |
| 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 | - |

Раздел 2. Организация обслуживающего процесса в гостинице

| | | | |
|----|--|-----|--|
| 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 | |
| Итого за 2 семестр | | 24 | |
| Итого | | 24 | |

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, регламентирующ ие деятельность гостиничных предприятий; | Частично знает - правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов; -нормативные документы, регламентирующ ие деятельность гостиничных предприятий; | Хорошо знает правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов; -нормативные документы, регламентирующ ие деятельность гостиничных предприятий; -основные потребности и психофизиологические возможности человека. | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений. | | | | |
| | Умеет -использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта; -разрабатывать технологические процедуры обслуживания клиентов; находить эффективные способы профессионального взаимодействия с клиентами групп; -анализировать современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; организовывать функционирование и взаимосвязь служб гостиниц и других средств размещения. | Слабо умеет – использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта; | Частично умеет использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта; | Хорошо умеет использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта; -разрабатывать технологические процедуры обслуживания клиентов. | |
| | Владеет -методами выявления потребностей клиентов; -приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности; - навыки организации работы в | Слабо владеет – методами выявления потребностей клиентов; -приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности. | Владеет отдельными навыками выявления потребностей клиентов; -приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности | Хорошо владеет навыками выявления потребностей клиентов; -приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности; | |

| | | | | | |
|------------|--|--|--|--|---|
| | функциональных службах гостиниц и других средств размещения. | | | | |
| Повышенный | <p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений. | | | | Отлично знает |
| | <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта; -разрабатывать технологические процедуры обслуживания клиентов; находить эффективные способы профессионального взаимодействия с клиентами групп; -анализировать современное | | | | <p>- Умеет:</p> <p>отлично</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта; - разрабатывать технологические процедуры обслуживания клиентов; находить эффективные способы профессионального взаимодействия с клиентами групп; |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|
| | <p>состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; организовывать функционирование и взаимосвязь служб гостиниц и других средств размещения.</p> | | | | <p>- анализировать современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; организовывать функционирование и взаимосвязь служб гостиниц и других средств размещения.</p> |
| | <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками выявления потребностей клиентов; -приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности; - навыки организации работы в функциональных службах гостиниц и других средств размещения. | | | | <p>-отлично владеет методами выявления потребностей клиентов;</p> <p>-приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности;</p> <p>- навыки организации работы в функциональных службах гостиниц и других средств размещения.</p> |
| ПК-1 - владением навыками анализа финансовой деятельности и оценки экономической эффективности гостиничного предприятия и иных средств размещения | | | | | |
| Базовый | <p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> -современные тенденции в гостиничной индустрии; -основы производственно - технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - правила работы персонала гостиничного | <p>Слабо знает – современные тенденции в гостиничной индустрии.</p> | <p>Частично знает</p> <ul style="list-style-type: none"> -современные тенденции в гостиничной индустрии; | <p>хорошо знает</p> <ul style="list-style-type: none"> -современные тенденции в гостиничной индустрии; -основы производственно - технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; | |

| | | | | | |
|--|---|--|---|--|-----------------------------|
| | предприятия в «контактной зоне». | | | | |
| | Умеет: -использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта; -разрабатывать технологические процедуры обслуживания клиентов; находить эффективные способы профессионального взаимодействия с клиентами групп; -анализировать современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; организовывать функционирование и взаимосвязь служб гостиниц и других средств размещения. | слабо умеет – использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта; | частично умеет использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта; | хорошо умеет – использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта; -разрабатывать технологические процедуры обслуживания клиентов; | |
| | 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. | слабо владеет навыками выявления потребностей клиентов; | владеет отдельными навыками – выявления потребностей клиентов; | хорошо владеет навыками выявления потребностей клиентов; -приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности; | |
| | Знает: - правила, | | | | Отлично знает - правила, |

| | | | | | |
|-------------------|---|--|--|--|---|
| <p>Повышенный</p> | <p>порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов; -нормативные документы, регламентирующе деятельность гостиничных предприятий; -основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности; -теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений.</p> | | | | <p>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 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 -</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>Владеет:</p> <p>-навыками разработки гостиничного продукта;</p> <p>- способностью принимать управленческие решения в организации</p> | | | | <p>-отлично -</p> <p>-навыками разработки гостиничного продукта;</p> <p>- способностью принимать управленческие решения в организации</p> |

| | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| <p>деятельности гостиницы; -методами выявления потребностей клиентов; -приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности.</p> | | | | | | | | | <p>деятельности гостиницы; -методами выявления потребностей клиентов; -приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности.</p> |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|---|

ППК-1 готовностью к организации процедур приема, размещения выписки гостей в соответствии нормативными документами, стандартами обслуживания и запросами потребителей

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

| | | | | | |
|------------|--|--|--|---|--|
| | х в гостиницах. | | | | |
| | <p>Владеет навыками приема, регистрации и размещения гостей;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками предоставления информации гостям об услугах в гостинице; - правилами работы с информационной базой данных гостиницы; -навыками проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены. | <p>слабо владеет - навыками приема, регистрации и размещения гостей;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками предоставления информации гостям об услугах в гостинице; | <p>владеет - навыками приема, регистрации и размещения гостей;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками предоставления информации гостям об услугах в гостинице; | <p>хорошо владеет -навыками приема, регистрации и размещения гостей;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками предоставления информации гостям об услугах в гостинице; - правилами работы с информационной базой данных гостиницы; | |
| Повышенный | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей; - организацию службы приёма и размещения; - стандарты качества обслуживания при приёме гостей; - правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; - юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; - принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими | | | | Отлично знает <ul style="list-style-type: none"> - нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей; - организацию службы приёма и размещения; - стандарты качества обслуживания при приёме гостей; - правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; - юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; - принципы взаимодействия службы приёма |

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

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|---|
| | <p>соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с туроператорами, туроператорами и иными сторонними организациями;</p> <ul style="list-style-type: none"> - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах. | | | | <p>соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с туроператорами, туроператорами и иными сторонними организациями; контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах.</p> |
| | <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками приема, регистрации и размещения гостей; - навыками предоставления информации гостям об услугах в гостинице; - правилами работы с информационной базой данных гостиницы; -навыками проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены. | | | | <p>-отлично –</p> <ul style="list-style-type: none"> владеет навыками приема, регистрации и размещения гостей; - навыками предоставления информации гостям об услугах в гостинице; - правилами работы с информационной 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

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|
| | <p>Знания</p> <p>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.</p> | <p>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</p> | <p>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 материальных</p> | <p>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</p> | |
|--|--|--|---|---|--|

| | | 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. | |
| Повышенный | 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> | | | | 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>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> | | | | Очень 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), |

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| | (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 |
|------------------|------------------------------|------------------|-------------------|
| 2 семестр | | | |
| 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 |
| | Итого за 2 семестр | | 55 |

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** ($20 \leq S_{экз} \leq 40$), 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 предоставление 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 службы 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 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 - 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.