

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 16:44:13

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки	<u>43.03.03 Гостиничное дело</u>
Направленность (профиль)	<u>Гостиничная деятельность</u>
Квалификация выпускника	<u>бакалавр</u>
Форма обучения	<u>очная</u>
Год начала обучения	<u>2021</u>
Изучается в <u>4 семестре</u>	

г. Пятигорск 2021 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «Организация гостиничной деятельности» предназначена для бакалавров направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Целью изучения дисциплины является формирование профессиональной культуры будущих бакалавров сферы гостиничного бизнеса, овладение способностями умело решать профессиональные задачи.

Задачами освоения дисциплины «Организация гостиничной деятельности» являются:

- передача глубоких и систематизированных знаний, связанных с вопросами комплексного предоставления услуг в границах конкретных подразделений и служб гостиницы;
- ознакомление студентов с технологией гостеприимства и особенностями организации гостиничных услуг.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Организация гостиничной деятельности» относится к части дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений. Ее освоение проходит в 4 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

«Организация гостиничной деятельности» опирается на базовые знания, полученные по дисциплинам: «Организация функционирования гостиничных комплексов», «Оборудование и оснащение в гостиничном хозяйстве», «Индустрия гостеприимства», «Основы туристской деятельности», «Инженерные кейсы: от практических задач к инновационным решениям», «Информационные технологии командной работы и интеллектуальной деятельности», «Искусство и культура принимать решения (ТРИЗ и другие методы)», «Права человека и способы их защиты», «Проектные решения проблем устойчивого развития», «Проектный менеджмент», «Проектный менеджмент в решении инженерных задач», «Психология управления и лидерства», «Социология и психология управления», «Социология управления в профессиональной деятельности», «Стратегическое и территориальное планирование», «Технологии форсайта в командной работе», «Организация командной работы в онлайн среде».

4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина «Организация гостиничной деятельности» закладывает основу знаний, служащих прочной базой при изучении дисциплин «Технологии Public Relations в гостиничном и санаторно-курортном бизнесе», «Сервис и технологии гостиничной деятельности», «Гостиничный менеджмент», «Организация предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе», «Маркетинг гостиничного предприятия», «Планирование карьеры в индустрии гостеприимства», «Организация приема и обслуживания клиентов», «Ресторанная деятельность в гостиничном бизнесе», «Документирование в гостиничном деле».

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины

5.1. Наименование компетенций

Индекс	Формулировка:	
--------	---------------	--

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.
ПК-12	Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-12.1. Организует систему мониторинга развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания ПК-12.2. Оценивает проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК-12.3. Осуществляет на основе полученной информации прогнозирование деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-13	Способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями	ПК-13.1. Соблюдает стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов ПК-13.2. Обеспечивает качество обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства ПК-13.3. Обеспечивает эффективное взаимодействие с различными отделами

		организаций сферы гостеприимства
--	--	----------------------------------

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
Знает: - цель и задачи деятельности	

<p>подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение;</p> <p>- основные регламенты и стандарты деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- технологии работы поэтажного персонала.</p>	<p>ПК- 1 способен осуществлять деловую 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 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>
<p>Умеет:</p> <p>- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте;</p> <p>- оказать первую медицинскую помощь и действовать в условиях экстремальной ситуации;</p> <p>- формировать и обеспечивать функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности поэтажной службы.</p>	

<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации, стимулирования и контроля деятельности работников поэтажной службы; - навыками оценки и текущего планирования потребностей поэтажной службы в материальных ресурсах и персонале; - умениями внедрять новые формы обслуживания в деятельность подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания. 	
<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные понятия и терминологию в сфере гостиничного бизнеса - основы развития гостиничного дела ; - правила поведения и общения в сфере гостиничного бизнеса; - специфику управления отелями разных типов; - технологию предоставления гостиничных услуг; - принципы функционирования основных служб гостиницы; 	<p>ПК- 12 Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-12.1. Организует систему мониторинга развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-12.2. Оценивает проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-12.3. Осуществляет на основе полученной информации прогнозирование деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться; - применять разнообразные тактические и психологические приемы взаимодействия с клиентами гостиничного предприятия; 	
<ul style="list-style-type: none"> - выстраивать деловые отношения с партнерами в рамках этических норм; - использовать творческий потенциал; 	

Владеет:

- высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии;
- техникой планирования и организационной работы, стандартами ее качества;
- технологией разработки гостиничного продукта, удовлетворяющего потребности потребителя на высоком уровне;
- навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с деловыми партнерами, коллегами и клиентами;
- методикой планирования рабочего дня и времени, необходимого для решения конкретных задач в условиях пиковой нагрузки.

б. Объем учебной дисциплины/модуля Объем занятий: итого 108 астр. ч. 4 з.е.

В том числе аудиторных 48 ч. интерактивных 0 ч.

Из них:

Лекций 24 ч.

Лабораторных работ - 0 ч.

Практических занятий 24 ч.

Самостоятельной работы -33 ч.

Контроль -27 ч

Экзамен – 4 семестр

Курсовая работа – 4 семестр

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

7.1 Тематический план дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов	
-------	--------------------------	-------------------------	---	--

			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	Самостоятельная работа, часов
4 семестр							
Раздел 1. Эволюция индустрии гостеприимства							
1.	Тема 1. История становления гостиничного дела.	ПК- 1 способен осуществлять деловую управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.	1,5	1,5	-	-	1,5
2.	Тема 2. История развития мировой гостиничной индустрии		1,5	1,5	-	-	1,5
3.	Тема 3. Гостиничная и ресторанный индустрия России.		1,5	1,5	-	-	1,5
Раздел 2. Технология создания гостиничного продукта							
4.	Тема 4. Особенности гостиничного продукта.	ПК- 12 Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания	1,5	1,5	-	-	1,5
5.	Тема 5. Типы, виды и классификация средств размещения		1,5	1,5	-	-	1,5
6.	Тема 6. Основные службы гостиничного предприятия.		1,5	1,5	-	-	1,5
7.	Тема 7. Особые приемы продажи гостиничных услуг.		1,5	1,5	-	-	-
8.	Тема 8. Управление персоналом отеля.		1,5	1,5	-	-	-
9.	Тема 9. Организация обслуживания в гостинице.		1,5	1,5			-
10.	Тема 10. Правовое обеспечение услуг отелей.		1,5	1,5	-	-	1,5
11.	Тема 11. Правила предоставления гостиничных услуг.		1,5	1,5			1,5
Раздел 3. Организация работы гостиничного предприятия							
12	Тема 12. Обеспечение безопасности на предприятиях гостиничного сервиса.	ПК – 13 Способен к профессиональной	1,5	1,5			3

13	Тема 13. Организация питания в отеле.	деятельности в избранной сфере в соответствии квалификационными требованиями	1,5	1,5			3
14	Тема 14. Схемы взаимодействия отеля и туроператора.		1,5	1,5			3
15	Тема 15. Инвестиционные стратегии в гостиничном бизнесе.		1,5	1,5			3
16	Тема 16. Формы управления гостиницами.		1,5	1,5			3
Итого за 4 семестр			24	24	-	-	33
Итого			24	24	-	-	33

7.2 Наименование и содержание лекций

№	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Интерактивная форма проведения
---	--	-------------	--------------------------------

№	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Интерактивная форма проведения
4 семестр			
Раздел 1. Эволюция индустрии гостеприимства		4,5	
1	Тема 1. История становления гостиничного дела. Первые упоминания о гостиничном деле. Развитие гостиничного дела от средних веков до XIX века. Развитие гостиничного хозяйства в XIX-XX веках. Этапы развития гостиничного дела.	1,5	
2	Тема 2. История развития мировой гостиничной индустрии. Первые упоминания о гостиничном деле. Развитие индустрии гостеприимства в Европе. Эволюция американской индустрии гостеприимства.	1,5	
3	Тема 3. Гостиничная и ресторанный индустрия России. Возникновение и развитие гостиниц и постоялых дворов. Гостиничное дело в провинции. Развитие гостиничного хозяйства в России после революции. Гостиничный бизнес России второй половины XX в.	1,5	
Раздел 2. Технология создания гостиничного продукта		12	
4	Тема 4. Особенности гостиничного продукта. Основные модели гостиничного продукта. Жизненный цикл гостиничного продукта. Специфические особенности нового продукта. Методы продвижения гостиничных услуг.	1,5	
5	Тема 5. Типы, виды и классификация средств размещения Стандартная российская классификация средств размещения. Типы гостиничных предприятий в РФ. Признаки, характеризующие гостиницу. Основные категории отелей.	1,5	

6	Тема 6. Основные службы гостиничного предприятия. Служба приема и размещения. Служба бронирования. Порядок регистрации и размещения гостей. Служба обслуживания номеров. Служба эксплуатации номерного фонда. Финансовая служба. Служба питания. Отдел закупок. Служба безопасности отеля. Отдел кадров.	1,5	
7	Тема 7. Особые приемы продажи гостиничных услуг. Структура службы приема и размещения. Основные функции всех подразделений отдела приема и размещения. Организация деятельности службы предварительного бронирования. Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения.	1,5	
8	Тема 8. Управление персоналом отеля. Клиенты гостиничных предприятий и их типы. Особенности контакта персонала отеля с клиентами. Конфликтные ситуации и их разрешение	1,5	
9	Тема 9. Организация обслуживания в гостинице. Оформление проживания российских граждан. Оформление проживания иностранных граждан. Расчет с клиентами. Въезд и выезд гостей. Организация работы персонала. Хранение ценных вещей проживающих.	1,5	
10	Тема 10. Правовое обеспечение услуг отелей. Операционный процесс обслуживания. Порядок оформления проживания. Права потребителей. Работа с претензиями потребителей.	1,5	
11	Тема 11. Правила предоставления гостиничных услуг. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Законодательная основа.	1,5	
Раздел 3. Организация работы гостиничного предприятия			
12	Тема 12. Обеспечение безопасности на предприятиях гостиничного сервиса. Действия персонала гостиницы при возникновении чрезвычайных ситуаций. Противопожарная безопасность. Меры по обеспечению безопасности, проживающих в гостинице. Потери и находки в гостинице.	1,5	
13	Тема 13. Организация питания в отеле. Классификация предприятий питания. Структура и функции службы питания. Управление службой питания в гостинице.	1,5	
14	Тема 14. Схемы взаимодействия отеля и туроператора. Принципы подбора отеля при формировании турпродукта. Основные и дополнительные услуги отеля, включаемые в договор с туроператором. Содержание договоров отеля и туроператора, виды договоров. Технологии оплаты услуг отеля. Оценка потенциала отеля в туроперейтинге. Современные технологии, используемые при взаимодействии гостиничных и туристских предприятий как необходимая составляющая управления процессами взаимодействия.	1,5	

15	Тема 15. Инвестиционные стратегии в гостиничном бизнесе. Инвестиции в гостиничном бизнесе. Формы реального инвестирования. Интеграция в сфере гостиничного бизнеса.	1,5	
16	Тема 16. Формы управления гостиницами. Управление по контракту. Управление через договор франчайзинга. Аренда отеля.		
	Итого за 4 семестр	24	-
	Итого	24	-

7.3 Наименование лабораторных занятий Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

7.4. Наименование практических занятий

№ Темы	Наименование тем практических занятий, их краткое содержание	Объем часов	Интерактивная форма проведения
	4 семестр		
	Раздел 1. Эволюция индустрии гостеприимства	4,5	
	Тема 1. Отели и их место в индустрии гостеприимства.		-
1	<i>Этапы развития гостиничного хозяйства. Первые упоминания о гостиничном деле. От средних веков до века XX. Развитие гостиничного хозяйства в XIX-XX веках.</i>	1,5	-
	Тема 2. Развитие гостиничного дела.		-
2	<i>Возникновение и развитие гостиниц и постоялых дворов. Гостиничное дело в провинции. Развитие</i>	1,5	
	<i>гостиничного хозяйства в России после революции. Современный этап развития гостиничного хозяйства. Гостиничная база России.</i>		
	Тема 3. Процесс управления отелем.		-
3	<i>Учредительные и организационные документы. Организация труда в гостинице. Техническая и технологическая документация. Управление гостиничным предприятием.</i>	1,5	-
	Раздел 2. Технология создания гостиничного продукта	7,5	
	Тема 4. Особенности гостиничного продукта.		-
4	<i>Основные модели гостиничного продукта. Жизненный цикл гостиничного продукта. Специфические особенности нового продукта. Поиск и отбор идей о новых продуктах. Выработка целевой программы маркетинга.</i>	1,5	-

Тема 5. Типы, виды и классификация средств размещения			
5	<i>Типы гостиничных предприятий в РФ. Признаки, характеризующие гостиницу. Основные категории отелей. Классификация гостиничных номеров.</i>	1,5	-
Тема 6. Основные службы гостиничного предприятия.			-
6	<i>Виды организационной структуры управления гостиницей. Службы гостиницы и их характеристика. Административная служба. Служба приема и размещения. Служба обслуживания номерного фонда. Служба общественного питания. Коммерческая служба. Финансовая служба. Инженерно-техническая служба. Служба безопасности.</i>	1,5	-
Тема 7. Особые приемы продажи гостиничных услуг			-
7	<i>Роль службы маркетинга в деятельности гостиничного предприятия. Цена и ценообразование в гостиницах. Рекламная и информационно-справочная деятельность. Выставочная деятельность.</i>	1,5	-
Тема 8. Управление персоналом отеля.			-
8	<i>Практическое задание: проведите анализ своих персональных данных, чтобы выявить свои сильные и слабые стороны, возможности для обучения и карьерного роста, а также угрозы и опасности, которые могут помешать вам в достижении ваших целей, связанных с карьерой.</i>	1,5	-
Тема 9. Организация обслуживания в гостинице.			
9	<i>Формы и стили обслуживания в гостиничных комплексах. Набор профессиональных качеств, необходимых для работы в сфере гостиничного сервиса. Критерии отбора персонала для работы</i>	1,5	
	<i>в гостиницах. Особенности кадровой политики в гостинице. Источники информации для разработки стандартов. Технологии, этапы, принципы разработки стандартов гостеприимства.</i>		
Тема 10. Правовое обеспечение услуг отелей.			

10	Соотнести права и обязанности постояльцев и гостей, прописанные в Международных гостиничных правилах. Оформить в форме презентации. Проанализировать международные нормативные правовые акты, снижающие источники риска в международном туризме. Привести примеры: межгосударственных договоров, межправительственных договоров и договоров межведомственного характера в сфере гостеприимства. Оформить в виде таблицы и показать области правового регулирования. Проанализировать содержание нормативных документов, регламентирующих правила оказания гостиничных услуг, в России и за рубежом. Оформить в виде презентации	1,5	
Тема 11. Правила предоставления гостиничных услуг.			
11	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Законодательная основа. Порядок оформления проживания. Права потребителей.	1,5	
Раздел 3. Организация работы гостиничного предприятия			
Тема 12. Обеспечение безопасности на предприятиях гостиничного сервиса.			
12	Служба безопасности в гостинице, ее задачи, функции, структура. Основные компоненты безопасности в гостинице. Действия персонала гостиницы при возникновении чрезвычайных ситуаций. Организация хранения личных вещей проживающих. Профилактика краж. Охрана труда и техника безопасности в гостинице.	1,5	
Тема 13. Организация питания в отеле.			
13	Вы директор ресторана. Предложите мероприятия для увеличения объема продаж услуг. Составьте меню для обслуживания различных групп туристов, указав особенности и принципы его составления.	1,5	
Тема 14. Схемы взаимодействия отеля и туроператора.			
14	Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм.	1,5	
Тема 15. Инвестиционные стратегии в гостиничном бизнесе.			

15	<i>Инвестиции в гостиничном бизнесе. Формы реального инвестирования. Интеграция в сфере гостиничного бизнеса.</i>	1,5	
Тема 16. Формы управления гостиницами.			
16	<i>Управление по контракту. Управление через договор франчайзинга. Аренда отеля.</i>	1,5	
Итого за 4 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		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
М						
4 семестр						
ПК-1 ПК-12 ПК-13	Самостоятельное изучение литературы, интернет-источников	Конспект материалов	Собеседование	29,7	3,3	33
Итого за 4 семестр				29,7	3,3	33
Итого				29,7	3,3	33

8. Фонд оценочных средств для проведения 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 (или её части)	Модуль, раздел, тема (в соответствии с Программой)	Тип контроля	Вид контроля	Компонент фонда оценочных средств	Количество заданий для каждого уровня, шт.	
					Базовый	Повышенный
ПК-1	1-7	текущий	устный	Собеседование	10	10
ПК-12 ПК-13	8-16	текущий	устный	Собеседование	9	9
ПК-1 ПК-12 ПК-13	1-16	промежуточный	устный	Вопросы к экзамену	20	40
				Вопросы для проверки уровня знаний	10	20
				Вопросы (задания) для	10	20

				проверки умений и навыков		
--	--	--	--	---------------------------	--	--

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
Базовый	<p>ПК- 12 Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания ПК-12.1. Организует систему мониторинга развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания ПК-12.2. Оценивает проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК-12.3. Осуществляет на основе полученной информации прогнозирование деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>				
	Знает: - структуру управления гостиничным предприятием; - методы работы с персоналом; - формы управления гостиничным предприятием;	- структуру управления гостиничным предприятием;	- структуру управления гостиничным предприятием; - методы работы с персоналом;	- структуру управления гостиничным предприятием; - методы работы с персоналом; - формы управления гостиничным предприятием;	
	Умеет: -организовать работу персонала; - распределять функции и организовывать работу исполнителей в гостиничных предприятиях;	- организовать работу персонала;	- организовать работу персонала; - распределять функции исполнителей в гостиничных предприятиях;	-организовать работу персонала; - распределять функции и организовывать работу исполнителей в гостиничных предприятиях;	
Владет: - навыками управления и координацией деятельности персонала в гостиничном предприятии; - технологиями и инструментами управления предприятиями в гостиничной индустрии;	- навыками управления деятельностью персонала в гостиничном предприятии;	- навыками управления и координацией деятельности персонала в гостиничном предприятии;	- навыками управления и координацией деятельности персонала в гостиничном предприятии; - технологиями и инструментами управления предприятиями в гостиничной индустрии;		

Повышенный	Знает: - структуру управления гостиничным предприятием; - методы работы с персоналом; - формы управления гостиничным предприятием; - <u>системы автоматизации и управления</u> ; <u>понятие, факторы, влияющие на управление.</u>				Знает: - структуру управления гостиничным предприятием; - методы работы с персоналом; - формы управления гостиничным предприятием; - <u>системы автоматизации и управления</u> ; <u>понятие.</u>
-------------------	---	--	--	--	--

	Умеет: -организовать работу персонала; - распределять функции и организовывать работу исполнителей в гостиничных предприятиях; - формировать систему управления и стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения;				<u>факторы, влияющие на управление.</u> Умеет: -организовать работу персонала; - распределять функции и организовывать работу исполнителей в гостиничных предприятиях; - формировать систему управления и стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения;
	Владеет: - навыками управления и координацией деятельности персонала в гостиничном предприятии; - технологиями и инструментами управления предприятиями в гостиничной индустрии; - навыками работы с программными продуктами, адаптированными под гостиничные предприятия.				- навыками управления и координацией деятельности персонала в гостиничном предприятии; - технологиями и инструментами управления предприятиями в гостиничной индустрии; - навыками работы с программными продуктами, адаптированным и под гостиничные предприятия.

ПК-13 Способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями
ПК-13.1. Соблюдает стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов
ПК-13.2. Обеспечивает качество обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства **ПК-13.3. Обеспечивает эффективное взаимодействие с различными отделами организаций сферы гостеприимства**

Базовый	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные понятия терминологию в сфере гостиничного бизнеса - основы развития гостиничного дела ; - правила поведения и общения в сфере гостиничного бизнеса; - технологию предоставления гостиничных услуг; 	<p>не знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основных понятий и терминологии в сфере гостиничного бизнеса - основы развития гостиничного дела ; 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные понятия и терминологию в сфере гостиничного бизнеса - основы развития гостиничного дела ; 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные понятия и терминологию в сфере гостиничного бизнеса - основы развития гостиничного дела ; - правила поведения и общения в сфере гостиничного бизнеса; - технологию предоставления гостиничных услуг; 	
---------	---	--	---	---	--

	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться; - применять разнообразные тактические и психологические приемы взаимодействия с клиентами гостиничного предприятия; 	<p>не умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться; - применять разнообразные тактические и психологические приемы взаимодействия с клиентами гостиничного предприятия; 	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться; 	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться; - применять разнообразные тактические и психологические приемы взаимодействия с клиентами гостиничного предприятия; 	
	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии; - техникой планирования и организации работы, стандартами ее качества; - технологией разработки гостиничного продукта, удовлетворяющего потребности потребителя на высоком уровне; 	<p>Не владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии; - техникой планирования и организации работы, стандартами ее качества; 	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии; - техникой планирования и организации работы, стандартами ее качества; 	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии; - техникой планирования и организации работы, стандартами ее качества; - технологией разработки гостиничного продукта, удовлетворяюще 	

				го потребности потребителя на высоком уровне;	
Повышенный	Знает: - специфику управления отелями разных типов; - принципы функционирования основных служб гостиницы;				Знает: - специфику управления отелями разных типов; - принципы функционирования основных служб гостиницы;
	Умеет: - выстраивать деловые отношения с партнерами в рамках этических норм; - использовать творческий потенциал;				Умеет: - выстраивать деловые отношения с партнерами в рамках этических норм; - использовать творческий потенциал;
	Владеет: - навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с деловыми партнерами, коллегами и клиентами;				Владеет: - навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с деловыми партнерами, коллегами и клиентами;

	- методикой планирования рабочего дня и времени, необходимого для решения конкретных задач в условиях пиковой нагрузки.			
--	---	--	--	--

<p>ПК-1 - готовностью к применению современных технологий предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям стандартов. ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания. ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале. ПК-1.3. Осуществляет функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.</p>				
Базовый	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды и типы организационной структуры управления гостиничным предприятием; - основные принципы эффективного функционирования гостиничных предприятий; - глобальные тенденции на рынке гостиничных услуг; - пространственнофункциональные особенности ее развития. 	<ul style="list-style-type: none"> - виды организационной структуры управления гостиничным предприятием; 	<ul style="list-style-type: none"> - виды и типы организационной структуры управления гостиничным предприятием; 	<ul style="list-style-type: none"> - виды и типы организационной структуры управления гостиничным предприятием; - основные принципы эффективного функционирования гостиничных предприятий;
	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности; - применять современные технологии в деятельности гостиничного предприятия; - предоставлять гостиничный продукт на основе современных технологий, отвечающих запросам потребителей; 	<ul style="list-style-type: none"> - принимать стратегические решения в гостиничной деятельности; 	<ul style="list-style-type: none"> - принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности; 	<ul style="list-style-type: none"> - принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности; - применять современные технологии в деятельности гостиничного предприятия;

Владеет: - навыками организации и координации производственнотехнологической деятельности гостиниц и других	- навыками организации производственнотехнологической деятельности гостиниц	- навыками организации и координации производственнотехнологической деятельности гостиниц и других средств	- навыкам организа координа производ - технолог деятельно гостиниц
---	---	--	--

	средств размещения; - навыками внедрения современных технологий в процесс разработки и предоставления гостиничного продукта;		размещения;	других средств размещения; - навыками внедрения современных технологий в процесс разработки и предоставления гостиничного продукта;	
Повышенный	Знает: - виды и типы организационной структуры управления гостиничным предприятием; - основные принципы эффективного функционирования гостиничных предприятий; - глобальные тенденции на рынке гостиничных услуг, пространственнофункциональные особенности ее развития.				- виды и типы организационной структуры управления гостиничным предприятием; - основные принципы эффективного функционирования гостиничных предприятий; - глобальные тенденции на рынке гостиничных услуг, пространственно - функциональные особенности ее развития.
	Умеет: - принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности; - применять современные технологии в деятельности гостиничного предприятия; - предоставлять гостиничный продукт на основе современных технологий, отвечающих запросам потребителей;				- принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности; - применять современные технологии в деятельности гостиничного предприятия; - предоставлять гостиничный продукт на основе современных технологий, отвечающих запросам потребителей

	Владеет: - навыками организации и координации производственнотехнологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - навыками внедрения современных технологий в процесс разработки и предоставления гостиничного				- навыками организации и координации производственно - технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - навыками внедрения современных технологий в процесс разработки и
	продукта; - навыками использования специализированных х автоматизированных систем обработки информации и управления в деятельности гостиниц, отелей.				предоставления гостиничного продукта; - навыками использования специализированных автоматизированных систем обработки информации и управления в деятельности гостиниц, отелей.

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов 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
	4 семестр		
1.	Собеседование по темам 1-7	4 неделя	15
2.	Собеседование по темам 8-12	8 неделя	20
3.	Собеседование по темам 13-16	12 неделя	20
	Итого за 4 семестр		55
	Итого		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. Минимальное количество баллов, необходимое для допуска к экзамену, составляет 33 балла. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от 20 до 40 ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), 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

10.4. Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену (4 семестр)

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности
Знать

1. Первые упоминания о гостиничном деле (Древний Египет)
2. История гостеприимства Древней Греции
3. Становление гостиничного дела в России
4. Возникновение и развитие гостиных и постоялых дворов
5. Четыре этапа развития гостиничного дела
6. Развитие гостиничного хозяйства в XIX – XX веках
7. Развитие гостиничного дела от средних веков до XIX века
8. Гостиничное дело в провинции
9. Основные модели организации гостиничного дела
10. Организация гостиничного дела в Римской империи.
11. Отельный бизнес в России конца XIX начала XX века
12. Развитие гостиничного хозяйства в России после революции
13. Развитие гостиничного бизнеса в послевоенные годы
14. Признаки, характеризующие гостиницы
15. Типы современных гостиниц
16. Караван-сарай и его устройство
17. Гостиницы делового назначения
18. Требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха
19. Понятие «гостиничная услуга».
20. Виды и свойства гостиничных услуг.

...

Уметь, 1. Организация работы службы приема и размещения Владеть 2.

Организация работы службы бронирования

3. Порядок регистрации и размещения гостей
4. Организация работы службы обслуживания номеров
5. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда
6. Служба питания. Отдел закупок
7. Организация работы службы безопасности отеля
8. Организация работы инженерно – технической службы
9. Вспомогательно – оперативная служба гостиничного комплекса и ее функции
10. Роль отдела маркетинга и продаж
11. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Законодательная основа
12. Выработка фирменного стиля гостиницы
13. Интерьер гостиничного предприятия
14. Внешнее обустройство гостиниц, экстерьер
15. Технические особенности оснащения номеров
16. Компьютеризация в индустрии гостеприимства
17. Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом
18. Правила и стандарты общения персонала с клиентами
19. Внешний вид работника гостиницы
20. Тенденции развития мирового гостиничного комплекса
21. Особенности функционирования гостиничного комплекса в России
22. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России
23. Методы продвижения гостиничных услуг
24. Состояние и перспективы развития гостиничного хозяйства региона КМВ
25. Операционный процесс обслуживания в гостинице
26. Порядок оформления проживания
27. Права потребителей
28. Работа с претензиями потребителей
29. Внутренние стандарты обслуживания гостиничного предприятия
30. Корпоративная культура гостиничного предприятия.
31. Конрад Хилтон и его вклад в развитие индустрии гостеприимства
32. Технология разработки гостиничного продукта
33. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
34. Системы классификации гостиниц
35. Система сертификации гостиниц в России
36. Административная служба и ее основные функции
37. Особенности функционирования «замковых» отелей
38. Конгресс-отели и их влияние на развитие индустрии гостеприимства
39. Элсворт Статлер и его преобразования в сфере гостиничного бизнеса
40. Методы предотвращения хищений в гостинице

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры – в СКФУ. Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам аспирантуры, программам ординатуры – в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются: 3 вопроса.

Для подготовки по билету отводится: 30 минут.

Текущий контроль обучающихся проводится преподавателями, ведущими практические и (или) лабораторные занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование.

Допуск к практическим занятиям происходит при наличии конспекта соответствующей лекции и конспекта самостоятельно изученной литературы по теме. К практическому занятию студент должен подготовить ответы на вопросы, выполнить задания по теме занятия.

Максимальное количество баллов студент получает, если он активно участвует в работе, владеет материалом, умеет логично и четко излагать мысли, творчески подходит к решению основных вопросов темы, показывает самостоятельность мышления. Основанием для снижения оценки являются:

- слабое знание темы и основной терминологии;
- пассивность участия в групповой работе;
- отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач;- несвоевременность предоставления выполненных работ.

Критерии оценивания результатов самостоятельной работы приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине.

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	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	Тема 1. Проблемы и перспективы развития гостиничного хозяйства в России.	1	1	1-3	1-4
2	Тема 2. Технология разработки гостиничного продукта.	1-2	1-3	1-3	1-4
3	Тема 3. Современная система подготовки кадров для индустрии гостеприимства.	1-2	1,4	1-3	1,2
4	Тема 4. Внутренние стандарты обслуживания предприятия гостиничного бизнеса.	1-2	1,4	1-3	3

5	Тема 5. Международные стандарты обслуживания в гостиничном бизнесе.	1	3	1-3	1-4
6	Тема 6. Психологические аспекты работы персонала с гостями.	1-2	1,4	1-3	1-4
7	Тема 7. Управление деятельностью предприятий гостиничного бизнеса на основе франчайзинга.	1-2	2	1-3	1-4
8	Тема 8. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах.	1-2	2	1-3	1-4
9	Тема 9. Специфика деятельности малых отелей.	2	3	1-3	1-4
10	Тема 10. Правила рассмотрения жалоб гостей.	2	1,2	1-3	1-4
11	Тема 11. Необычные отели мира	1-2	3	1-3	1-4
12	Тема 12. Актуальные проблемы гостиничного хозяйства в РФ.	1-2	1,2	1-3	1-4
13	Тема 13. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.	1-2	4	1-3	1-4
14	Тема 14. Особенности организации продаж в гостиничном бизнесе.	1-2	2	1-3	1-4
15	Тема 15. Высокие технологии и их роль в гостиничном бизнесе.	1-2	2	1-3	1-4
16	Тема 16. Способы обеспечения качества предоставления услуг в индустрии гостеприимства.	1-2	4	1-3	1-4

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. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с. — 184 с. — 978-5-394-0219-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75196.html>

2. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

10.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. – 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

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

1 Методические указания к выполнению практических работ по дисциплине «Организация гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело

2. Методические указания для самостоятельной работы по дисциплине «Организация гостиничной деятельности» для студентов направления 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. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

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

Программное обеспечение дисциплины не предусмотрено.

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

Учебные аудитории, оборудованные интерактивной доской, ноутбуком, мультимедийным проектором.