

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ МОДУЛЬ 1

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Туризм

Год набора на ОПОП
2021

Форма обучения
очная

Владивосток 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология и организация гостиничных услуг модуль 1» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №516) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса от 21.04.2023 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

| | |
|---|-------------------|
| ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ | |
| Сертификат | Galina_1575480626 |
| Номер транзакции | 0000000000B20B86 |
| Владелец | Гомилевская Г.А. |

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целями освоения учебной дисциплины являются формирование у студентов компетенций в сфере технологических и нормативных компонентов организации предприятий размещения.

Задачами курса являются:

- приобретение комплекса знаний о роли гостиничного бизнеса в развитии экономики страны и туризме;
- приобретение комплекса знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия;
- овладение навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания.

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

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

| Название ОПОП ВО, сокращенное | Код и формулировка компетенции | Код и формулировка индикатора достижения компетенции | Результаты обучения по дисциплине | | |
|-------------------------------|--|--|-----------------------------------|-------------------------|--|
| | | | Код результата | Формулировка результата | |
| 43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ) | ПКВ-1 : Способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий | ПКВ-1.1к : Разрабатывает концепцию и программу туристского продукта на основе современных технологий | РД1 | Знание | виды управленческих решений и методы их разработки; методику расчета и анализа затрат деятельности предприятия в рамках программы туристского обслуживания |
| | | | РД2 | Умение | анализировать технологические процессы предоставляемых туристских услуг, в соответствии с выбранной концепцией предприятия |
| | | | РД3 | Навык | методами контроля и оценки качества туристских услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала; методами организации управления процессом оказания гостиничных услуг |
| | | | РД4 | Знание | национальные особенности делового общения |
| | | ПКВ-1.2к : Составляет программы обслуживания туристов | | | |

| | | | | | |
|--|---|--|-----|--------|---|
| | | | РД5 | Умение | вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения |
| | | | РД6 | Навык | культурой общения, этикета и информационного консультирования клиентов туристского предприятия |
| | ПКВ-4 : Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий | ПКВ-4.3к : Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания на основе нормативно-правовых актов | РД7 | Знание | порядок планирования и проектирования программы обслуживания туриста на предприятии гостиничной и туристской индустрии |
| | | | РД8 | Умение | самостоятельно формировать пакет туристских и гостиничных услуг, оформлять сопутствующую документацию, решать организационные вопросы |
| | | | РД9 | Навык | практическими навыками составления различных видов программ обслуживания на предприятии туристского и гостиничного бизнеса |

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Технология и организация гостиничных услуг» (модуль 1) относится к дисциплинам учебного плана в части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. Объем дисциплины (модуля)

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

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

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

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

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

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

| № | Название темы | Код ре-зультата обучения | Кол-во часов, отведенное на | | | | Форма текущего контроля |
|-------------------------|---|------------------------------|-----------------------------|-----------|----------|-----------|--|
| | | | Лек | Практ | Лаб | СРС | |
| 1 | Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения | РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6 | 3 | 6 | 0 | 15 | Задания по составлению глоссария, задания по написанию реферата, разноуровневые задачи и задания |
| 2 | Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещения | РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6 | 4 | 6 | 0 | 19 | Задания по составлению глоссария, задания по написанию реферата, коллоквиум |
| 3 | Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия | РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6 | 4 | 8 | 0 | 18 | Задания по составлению глоссария, задания по написанию реферата, разноуровневые задачи и задания |
| 4 | Технология организации службы эксплуатации номерного фонда | РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6 | 3 | 7 | 0 | 18 | Задания по составлению глоссария, задания по написанию реферата, разноуровневые задачи и задания |
| 5 | Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии | РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6 | 4 | 9 | 0 | 19 | Задания по составлению глоссария, задания по написанию реферата, разноуровневые задачи и задания |
| Итого по таблице | | | 18 | 36 | 0 | 89 | |

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения.

Содержание темы: Предмет, цели и задачи курса «Технология и организация

гостиничных услуг». Основные понятия и определения. История возникновения гостиничной индустрии в России и за рубежом. Цели и задачи международных и российских гостиничных ассоциаций. Виды управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, контракт на управление, договор аренды, консорциумы, независимое управление.

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

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

Тема 2 Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещения.

Содержание темы: Международные гостиничные правила. Концепции и определения ЮНВТО. Постановление правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг». Правила ведения учета российских, иностранных граждан и лиц без гражданства в средствах размещения. Основные виды средств размещения. Параметры классификации коллективных средств размещения. Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации. Классификация средств размещения в России.

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

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

Тема 3 Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия.

Содержание темы: Виды организационных структур гостиничного предприятия; функциональные подразделения. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Понятия «перекрестное обслуживание», «делегирование полномочий». Цикл гостиничного обслуживания. Служба бронирования: виды бронирования, технологии бронирования. Служба продаж, приема и размещения: внутренняя документация, типология гостей, ночной аудит; факторы, влияющие на работу службы. Служба персонала в униформе: функции и обязанности.

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

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

Тема 4 Технология организации службы эксплуатации номерного фонда.

Содержание темы: Служба эксплуатации номерного фонда: оборудование рабочего места, виды и технологии уборки номеров, типология и особенности текстиля. Служба прачечной и химчистки: оборудование, технология работы.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети

Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 5 Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии.

Содержание темы: Организация анимационных услуг в гостинице. Функции инженерной службы, инженерно-техническое обеспечение гостиничного предприятия. Функции медицинской службы. Спортивно-оздоровительный центр. Служба питания и напитков. Функции службы снабжения. Организация дополнительных услуг.

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

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

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

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

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы (лекции и практические занятия), выполнение практических заданий, представленных в ФОС, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, контрольной работе и подготовке реферата.

Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные пособия в форме презентационных материалов, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие темам лекций, представленным в настоящей РПД.

Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

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

Темы для подготовки рефератов

1. Развитие международных франчайзинговых цепей.
 2. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.
 3. Нормативное регулирование кадрового управления.
 4. Виды и технологии реализации анимационных программ.
 5. Методы ценообразования гостиничного продукта.
 6. Методы стимулирования персонала контактной зоны.
 7. Методы исследования гостиничного рынка.
 8. Программа TQM в гостиничной индустрии и ее сущность.
 9. Сравнительный анализ российских нормативных документов и международных документов и рекомендаций.
 10. История развития гостиничной индустрии стран АТР и ЮВА.
 11. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.
 12. Квалификационные требования для сотрудников всех уровней производства услуги.
 13. Виды зарубежных систем управления гостиницей.
 14. Виды российских систем управления гостиницей.
- Объем реферата 12-15 стр. Работа выполняется на листах формат А4, шрифт Times

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

Вопросы для самоконтроля по дисциплине

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2. Этапы становления гостиничного бизнеса.
3. Развитие гостиничной индустрии в США.
4. Этапы становления гостиничного комплекса Приморского края.
5. Некоммерческие организации, цели и задачи на примере нескольких ассоциаций.
6. Сущность франчайзинга, субфранчайзинга.
7. Преимущества франчайзингового управления.
8. Сущность контракта на управления.
9. Сущность договора аренды.
 10. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
 11. Параметры классификации коллективных средств размещения.
 12. Отличие бизнес-отеля от конгресс-отеля.
 13. Отличие апарт-отеля от ведомственной гостиницы.
 14. Сущность таймшера и отличие его от кондоминиума.
 15. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
 16. Классификация средств размещения в России.
 17. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.
 18. Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
 19. Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
 20. Перечень иностранных граждан, неподлежащих постановке на миграционный учет гостиничными предприятиями.
 21. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
 22. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
 23. Характеристики гостиничной услуги.
 24. Цели классификации средств размещения в РФ.
 25. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.
 26. Условия поселения граждан РФ в гостиницу.
 27. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
 28. Характеристика службы персонала в униформе.
 29. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
 30. Виды бронирования.
 31. Типология гостиничных подразделений по функциональному и экономическому признакам.
 32. Структура и функции службы продаж, приема и размещения.
 33. Виды организации стойки портье.

34. Формы оплаты гостиничных услуг.
35. Функции ночного аудитора.
36. Функции службы консьержей.
37. Структура информационной папки.
38. Перечень документов, необходимых для работы портье.
39. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.
40. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
41. Виды уборок.
42. Этапы уборки номера.
43. Оборудование для уборки номерного фонда.
44. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.
45. Технология работы прачечной при гостинице.
46. Виды текстиля, их характеристика.
47. Требования к площади гостиничных номеров.
48. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
49. Международная типология номеров.
50. Типология условий размещения.
51. Структура и функции инженерной службы.
52. Основы проектирования гостиничных предприятий.
53. Особенности функционирования предприятия питания при гостинице.
54. Виды завтраков в предприятии питания при гостиницах.
55. Виды предприятий питания в гостинице.
56. Организация анимационных услуг в гостинице.
57. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
58. Структура и функции медицинской службы в гостинице.
59. Техника безопасности на рабочем месте.
60. Типология моделей гостеприимства.

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

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

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

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

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

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

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков,

а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Кобяк М. В., Скобкин С. С. ; под ред. Скобкина С. С. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 518 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnogo-predpriyatiya-448273>

2. Тимохина Т. Л. ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА. Учебник для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 336 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-450318>

7.2 Дополнительная литература

1. Гареев, Р. Р., Управление доходами гостиничных предприятий : учебное пособие / Р. Р. Гареев, А. В. Романюк, Е. А. Блинова. — Москва : Русайнс, 2021. — 156 с. — ISBN 978-5-4365-7947-4. — URL: <https://book.ru/book/941055> (дата обращения: 26.02.2024). — Текст : электронный.

2. Ефремова М. В. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 350 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnyh-uslug-447103>

3. Никольская, Е. Ю., Стратегии развития индустрии гостеприимства : сборник статей / Е. Ю. Никольская. — Москва : Русайнс, 2020. — 233 с. — ISBN 978-5-4365-5619-2. — URL: <https://book.ru/book/938006> (дата обращения: 08.09.2023). — Текст : электронный.

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

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

2. Приказ Минфина РФ от 13.12.1993 N 121 "Об утверждении форм документов строгой отчетности" - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48857/

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

4. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"

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

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

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

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

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

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор

Программное обеспечение:

- Libra Hospitality Logus Hospitality Management System
- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

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

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ МОДУЛЬ 1

Направление и направленность (профиль)

43.03.02 Туризм. Туризм

Год набора на ОПОП
2021

Форма обучения
очная

Владивосток 2023

1 Перечень формируемых компетенций

| Название ОПОП ВО, сокращенное | Код и формулировка компетенции | Код и формулировка индикатора достижения компетенции |
|-------------------------------|---|--|
| 43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ) | ПКВ-1 : Способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий | ПКВ-1.1к : Разрабатывает концепцию и программу туристского продукта на основе современных технологий |
| | | ПКВ-1.2к : Составляет программы обслуживания туристов |
| | ПКВ-4 : Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий | ПКВ-4.3к : Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания на основе нормативно-правовых актов |

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

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-1 «Способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

| Код и формулировка индикатора достижения компетенции | Результаты обучения по дисциплине | | | Критерии оценивания результатов обучения |
|--|-----------------------------------|----------------|--|---|
| | Код результата | Тип результата | Результат | |
| ПКВ-1.1к : Разрабатывает концепцию и программу туристского продукта на основе современных технологий | РД1 | Знание | виды управленческих решений и методы их разработки; методику расчета и анализа затрат деятельности предприятия в рамках программы туристского обслуживания | владеет международной терминологией профессионального языка гостиничной индустрии; верно применяет методики расчета и анализа затрат деятельности предприятия в соответствии с программой деятельности предприятия. |
| | РД2 | Умение | анализировать технологические процессы предоставляемых туристских услуг, в соответствии с выбранной концепцией предприятия | верно анализирует существующую программу и концепцию туристского предприятия с учетом современных технологий |

| | | | | |
|---|-------------|----------------------------|--|---|
| | Р Д 3 | Н а в ы к | методами контроля и оценки качества туристских услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала; методами организации управления процессом оказания гостиничных услуг | применяет методы контроля и оценки качества туристских услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала; ориентируется в методах организации управления процессом оказания гостиничных услуг с учетом современных технологий |
| ПКВ-1.2к : Составляет программы обслуживания туристов | Р Д 4 | Зн а н и е | национальные особенности делового общения | знает особенности делового общения с иностранными гостями |
| | Р Д 5 | У м е н и е | вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения | использует правила поведения в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения |
| | Р Д 6 | Н а в ы к | культурой общения, этикета и информационного консультирования клиентов туристского предприятия | применяет на практике знания о культуре общения, этикета и сопровождения клиентов туристского предприятия |

Компетенция ПКВ-4 «Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий»

Таблица 2.2 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

| Код и формулировка индикатора достижения компетенции | Результаты обучения по дисциплине | | | Критерии оценивания результатов обучения |
|--|---|---|--|--|
| | К о д р е з - т а | Т и п р е з - т а | Результат | |
| ПКВ-4.3к : Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания на основе нормативно-правовых актов | Р Д 7 | Зн а н и е | порядок планирования и проектирования программы обслуживания туриста на предприятии гостиничной и туристской индустрии | верно формирует этапы и элементы программы обслуживания туристов, с учетом специфики гостиничного и туристского предприятия |
| | Р Д 8 | У м е н и е | самостоятельно формировать пакет туристских и гостиничных услуг, оформлять сопроводительную документацию, решать организационные вопросы | верно подбирает пакетные предложения и осуществляет документационное сопровождение процесса обслуживания туриста на предприятии |
| | Р Д 9 | Н а в ы к | практическими навыками составления различных видов программ обслуживания на предприятии туристского и гостиничного бизнеса | умеет верно рассчитывать затраты на составление различных программ обслуживания, описывает технологические схемы программ обслуживания с учетом специфики гостиничного или туристского предприятия |

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

| Контролируемые планируемые результаты обучения | Контролируемые темы дисциплины | Наименование оценочного средства и представление его в ФОС | | |
|--|---|--|---------------------------------|--------------------|
| | | Текущий контроль | Промежуточная аттестация | |
| Очная форма обучения | | | | |
| РД1 | Знание : виды управленческих решений и методы их разработки; методы расчета и анализа затрат деятельности предприятия в рамках программы туристского обслуживания | 1.1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения | Разноуровневые задачи и задания | Дискуссия |
| | | | Разноуровневые задачи и задания | Словарь терминов |
| | | 1.2. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещения | Разноуровневые задачи и задания | Дискуссия |
| | | | Разноуровневые задачи и задания | Словарь терминов |
| | | 1.3. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Технологии организации службы контактной зоны гостиничного предприятия | Разноуровневые задачи и задания | Дискуссия |
| | | | Разноуровневые задачи и задания | Словарь терминов |
| | | 1.4. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда | Разноуровневые задачи и задания | Дискуссия |
| | | | Разноуровневые задачи и задания | Словарь терминов |
| | | 1.5. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технологии организации безопасности в гостиничном предприятии | Разноуровневые задачи и задания | Дискуссия |
| | | | Разноуровневые задачи и задания | Словарь терминов |
| РД2 | Умение : анализировать технологические процессы предоставляемых туристских услуг, в соответствии с выбранной концепцией предприятия | 1.1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения | Реферат | Контрольная работа |
| | | 1.2. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещения | Реферат | Контрольная работа |
| | | 1.3. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Технологии организации службы контактной зоны гостиничного предприятия | Реферат | Контрольная работа |

| | | | | |
|-----|--|--|---------------------------------|------------------------|
| | | 1.4. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда | Реферат | Контрольная работа |
| | | 1.5. Функциональное значение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технологии организации безопасности в гостиничном предприятии | Реферат | Контрольная работа |
| РД3 | Навык : методами контроля и оценки качества туристских услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала; методами организации и управления процессом оказания гостиничных услуг | 1.1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения | Разноуровневые задачи и задания | Экзамен в устной форме |
| | | 1.2. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещения | Разноуровневые задачи и задания | Экзамен в устной форме |
| | | 1.3. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Технологии организации службы контактной зоны гостиничного предприятия | Разноуровневые задачи и задания | Экзамен в устной форме |
| | | 1.4. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда | Разноуровневые задачи и задания | Экзамен в устной форме |
| | | 1.5. Функциональное значение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технологии организации безопасности в гостиничном предприятии | Разноуровневые задачи и задания | Экзамен в устной форме |
| | | | | |
| РД4 | Знание : национальные особенности делового общения | 1.1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения | Разноуровневые задачи и задания | Дискуссия |
| | | 1.2. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещения | Разноуровневые задачи и задания | Дискуссия |
| | | 1.3. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Технологии организации службы контактной зоны гостиничного предприятия | Разноуровневые задачи и задания | Дискуссия |
| | | 1.4. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда | Разноуровневые задачи и задания | Дискуссия |
| | | | | |

| | | | | |
|-----|---|--|---------------------------------|------------------------|
| | | 1.5. Функциональное на значение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технологии организации безопасности в гостиничном предприятии | Разноуровневые задачи и задания | Дискуссия |
| РД5 | Умение : вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международно й практике нормами нравственного поведения | 1.1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения | Реферат | Контрольная работа |
| | | 1.2. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещения | Реферат | Контрольная работа |
| | | 1.3. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Технологии организации службы контактной зоны гостиничного предприятия | Реферат | Контрольная работа |
| | | 1.4. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда | Реферат | Контрольная работа |
| | | 1.5. Функциональное на значение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технологии организации безопасности в гостиничном предприятии | Реферат | Контрольная работа |
| РД6 | Навык : культурой общения, этикета и информационного консультирования клиентов туристского предприятия | 1.1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения | Разноуровневые задачи и задания | Экзамен в устной форме |
| | | 1.2. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещения | Разноуровневые задачи и задания | Экзамен в устной форме |
| | | 1.3. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Технологии организации службы контактной зоны гостиничного предприятия | Разноуровневые задачи и задания | Экзамен в устной форме |
| | | 1.4. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда | Разноуровневые задачи и задания | Экзамен в устной форме |

| | | | | |
|--|--|---|---------------------------------|------------------------|
| | | 1.5. Функциональное на значение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технологии организации безопасности в гостиничном предприятии | Разноуровневые задачи и задания | Экзамен в устной форме |
|--|--|---|---------------------------------|------------------------|

4 Описание процедуры оценивания

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

| Вид учебной деятельности | Оценочное средство | | | | | |
|--------------------------|---|-------------------------------|---------------------------------|--------------------|-----------|-------|
| | Задания по составлению словаря терминов | Задание по написанию реферата | Разноуровневые задачи и задания | Контрольная работа | Дискуссия | Итого |
| Лекции | | | | | 10 | 10 |
| Практические занятия | | | 20 | | | 20 |
| Самостоятельная работа | 20 | 20 | | | | 40 |
| Промежуточная аттестация | | | | 20 | 10 | 30 |
| Итого | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 100 |

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

| Сумма баллов по дисциплине | Оценка по промежуточной аттестации | Характеристика качества сформированности компетенции |
|----------------------------|--------------------------------------|--|
| от 91 до 100 | «зачтено» / «отлично» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |
| от 76 до 90 | «зачтено» / «хорошо» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. |
| от 61 до 75 | «зачтено» / «удовлетворительно» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. |
| от 41 до 60 | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. |
| от 0 до 40 | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. |

5 Примерные оценочные средства

5.1 Словарь терминов

Вариант 1

Гостиница. Hospitality (англ.) – гостеприимство. Средства размещения. Постоялые дворы. Гостиничная индустрия. Гостиничные цепи. Технология гостиничной деятельности. Организация гостиничного дела. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Бизнес-отель. Апаротель.

Вариант 2

Франчайзинг в гостиничной индустрии. Прямой франчайзинг. Контракт на управление. Договор аренды. Маркетинговые сети. Независимые управляющие компании. Некоммерческие гостиничные объединения. Национальные некоммерческие объединения. Коммерческие объединения. Модель организации гостиничного дела.

Вариант 3

Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турбюро. Гость. Гостиничный контракт. Иностранец. Лицо без гражданства. Информационная папка. Бесплатные услуги. Документы, удостоверяющие личность граждан. Миграционный учет гостя. Миграционная карта. Расчетный час. Порядок документационного оформления проживания гостей. Ответственность гостиницы перед гостем.

Вариант 4

Классификация гостиниц. Национальные системы классификации средств размещения. Основные параметры классификации средств размещения. Классификация номеров. Целевой сегмент. Номерной фонд. Основные услуги. Дополнительные услуги. Сегментация гостиниц. Система классификации гостиниц в РФ. Сертификат.

Краткие методические указания

Задания по составлению словаря терминов позволяют студентам самостоятельно изучить терминологию дисциплины для дальнейшего успешного усвоения материала. Для составления глоссария рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Требования к оформлению глоссария по теме:

- титульный лист;
- словарь терминов, относящихся к выбранной теме (не менее 5 терминов);
- приведены примеры, свидетельствующие об общем владении ситуацией.

Шкала оценки

| Оценка | Баллы | Описание |
|--------|-------|---|
| 5 | 20 | в словаре представлено не менее 20 терминов, все соответствуют теме, содержание словарных статей представлено развернуто, доступно для читателя, приведены примеры, свидетельствующие о владении магистрантом современным инструментарием по данной проблематике. |
| 4 | 15 | В словаре представлено менее 20, но более 15 терминов Все термины соответствуют теме Содержание словарных статей представлено развернуто, доступно для читателей, приведены примеры, свидетельствующие об общем владении ситуацией магистрантом |
| 3 | 10 | В словаре представлено менее 15 терминов, 50% из них соответствуют теме, содержание словарных статей представлено кратко, доступно для читателя, не приведены примеры |
| 2 | 5 | В словаре представлено менее 10 терминов (но не менее 5), 50% из них соответствуют теме, содержание словарных статей краткое, понимание читателя затруднено, не приведены примеры |

5.2 Примеры заданий для выполнения контрольных работ

Контрольная работа № 1

1. Этапы развития гостиничной индустрии в России.
2. Приведите пример гостиничной ассоциации, цель возникновения и задачи деятельности.
3. Виды управления гостиницами. Их краткая характеристика.
4. Документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина или лица без гражданства.
5. Перечень услуг, который гостиница в России обязана предоставлять бесплатно.

Контрольная работа № 2

1. Причины, препятствующие созданию единой международной классификации средств размещения.
2. Классификация номеров в России.
3. Цели создания классификации гостиниц и других средств размещения в России.
4. Виды качества.
5. Этапы разработки системы качества в гостиничном предприятии.

Контрольная работа № 3

1. Виды организационных структур в гостиничных предприятиях.
2. Цикл гостиничного обслуживания.
3. Виды бронирования.
4. Виды организации стойки администратора.
5. Характеристика службы персонала в униформе.

Контрольная работа № 4

1. Этапы уборки номера.
2. Рассчитайте количество горничных для гостиницы с номерным фондом 130 номеров.
3. Виды текстиля, их характеристики.
4. Функции инженерной службы.
5. Комплекс превентивных мер безопасности в гостиничном предприятии.

2. Качество туристской услуги. Характеристика аспектов качества туристской услуги

Краткие методические указания

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

Шкала оценки

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

| | | |
|---|---|--|
| 1 | 0 | Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнилось. |
|---|---|--|

5.3 Перечень тем рефератов

1. Развитие международных франчайзинговых цепей.
2. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.
3. Нормативное регулирование кадрового управления.
4. Виды и технологии реализации анимационных программ.
5. Методы ценообразования гостиничного продукта.
6. Методы стимулирования персонала контактной зоны.
7. Методы исследования гостиничного рынка.
8. Программа TQM в гостиничной индустрии и ее сущность.
9. Сравнительный анализ российских нормативных документов и международных документов и рекомендаций.
10. История развития гостиничной индустрии стран АТР и ЮВА.
11. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.
12. Квалификационные требования для сотрудников всех уровней производства услуги.
13. Виды зарубежных систем управления гостиницей.
14. Виды российских систем управления гостиницей.

Краткие методические указания

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

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

Шкала оценки

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

| | | |
|---|---|--|
| 1 | 0 | Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнилось. |
|---|---|--|

5.4 Пример разноуровневых задач и заданий

1. Согласно Международной гостиничной конвенции, в контракте о предоставлении гостиничных услуг индивидуальным клиентам за аннуляцию обслуживания на срок от трех суток и более в низкий сезон предусмотрена компенсация в размере суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг.

Какой размер компенсации предусмотрен за аннуляцию обслуживания на срок менее трех суток и от трех суток и более в сезон пик?

2. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока.

Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?

3. Клиент не прибыл в гостиницу к назначенному сроку и турагент не информировал владельца гостиницы о возможном более позднем прибытии клиента. Бронирование услуг не было своевременно аннулировано.

Кто, в каком размере и в какие сроки обязан компенсировать реальный ущерб, причиненный владельцу гостиницы? Какие правила применяются в случае более поздней аннуляции или иной информации о клиенте?

4. Турагент направил владельцу гостиницы за 14 дней до прибытия группы список ее членов на размещение.

Какие сведения, кроме фамилии, имени и отчества должны быть отражены в списке? Обязан ли владелец гостиницы информировать турагента в случае, если список группы на размещение не был им получен за две недели до прибытия группы? Как должен поступить владелец гостиницы, если группа туристов привезла список в день прибытия?

5. Владелец гостиницы получил от турагента 50% всей суммы за 30 дней до прибытия группы туристов.

В какие сроки должен быть произведен окончательный расчет за предоставленные гостиничные услуги? Какой порядок существует, если оплата произведена в более поздние сроки?

6. Турагент проинформировал владельца гостиницы об аннуляции заявки на размещение 50% участников группы туристов за 21 день до приезда. Какой минимальный срок существует в случае аннуляции заявки на размещение менее 50% группы? Дает ли право на компенсацию и в каком размере аннуляция, произведенная в более поздние сроки?

7. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы. Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите правильный ответ:

- а) всегда;
- б) только в период большой загрузки;
- в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт.

Следует выяснить этот вопрос у администратора.

8. Из номера гостиницы у клиентки неизвестные лица похитили золотые серьги.

В каком размере возмещается клиенту стоимость похищенных из номера ювелирных украшений? Вы думаете, что:

- а) в сумме, равной заявленной клиентом, но не выше рыночной на момент утраты;
- б) в сумме, равной расценкам за лом драгоценных металлов;
- в) возмещается фиксированная страховая сумма, размер которой устанавливает администрация;
- г) возмещается страховая сумма при наличии справки из милиции;

д) стоимость не возмещается.

9. Какие из указанных ниже услуг предоставляются потребителю за дополнительную плату? Выберите правильный ответ:

- а) вызов «скорой помощи»;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции;
- г) побудка к определенному времени;
- д) копирование документов;
- е) стирка и глажение;
- ж) мелкий ремонт одежды.

10. На одном из этажей многоэтажной гостиницы возникло задымление.

Что необходимо сделать служащим в первую очередь? Ваше мнение:

- а) вызвать пожарную команду;
- б) сообщить дежурному администратору или вышестоящему начальству, где бы оно ни находилось;
- в) использовать огнетушители;
- г) обесточить помещение, откуда идет дым.

11. Если при пожаре вы будите клиента, как, по-вашему мнению, следует действовать? Ваш ответ:

- а) громко непрерывно стучать в дверь;
- б) ударить в дверь один-два раза кулаком или ногой, один-два раза позвать, пытаться выбить дверь;
- в) ударить в дверь три раза кулаком, три раза ногой, три раза позвать;
- г) попытаться с помощью мужчин-клиентов выломать дверь.

12. Горничная обнаружила, что в двухместном номере один клиент спит на двух кроватях.

Как в этом случае ей следует поступить? Ваш ответ:

- а) требовать объяснения от клиента;
- б) настаивать на оплате комплекта использованного постельного белья;
- в) сообщить об этом дежурному администратору.

13. Что необходимо сделать в первую очередь, после того как вы открыли для нового клиента его номер в вечернее время? Выберите ответ:

- а) включить все осветительные приборы;
- б) включить только верхнее освещение;
- в) включить только прикроватные осветители или настольную лампу.

14. После того как ввели нового гостя в его номер в дневное время, необходимо в первую очередь:

- а) показать ванную комнату;
- б) открыть все шторы;
- в) проверить, работает ли телефон;
- г) открыть дверцы шкафа;
- д) придвинуть к гостю стул.

15. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку.

Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ:

- а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;
- б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;
- в) вещи проживающего трогать руками нельзя;
- г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.

16. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть

вещей из него выложил на кровать и письменный стол.

Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан? Вы думаете, что:

- а) нельзя;
- б) можно.

17. Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение:

- а) только при подготовке номера к новому заселению;
- б) ежедневно;
- в) один раз в три дня;
- г) один раз в неделю.

18. Почему в отелях Лас-Вегаса стоимость номеров (при прочих равных условиях) в среднем на 50 \$ US меньше, чем в других городах США?

19. Неожиданно, накануне выезда группы на маршрут, принимающая китайская турфирма сообщила, что не может обеспечить оговоренные в договоре условия проживания: в гостинице, где должны были жить туристы, произошел прорыв канализационных труб. Туристам была предложена не четырех-, а трехзвездочная гостиница.

Какая реакция может последовать со стороны туристов? Что должна попытаться сделать турфирма? Обязана ли она платить неустойку?

20. Многодневный маршрут по Приморью в начале лета. Много дождливых и пасмурных дней. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги

Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

21. Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательства по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течении 36 дней со дня его получения.

Дайте обоснованные ответы:

- а) Своевременно ли оплатил турагент?
- б) Какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счета?

Краткие методические указания

Для решения задач необходимо ознакомиться с презентацией к соответствующей теме, содержанием соответствующих разделов в основной и дополнительной литературе из перечня источников, приведенных в рабочей программе дисциплины.

Шкала оценки

| Показатели | Критерии и баллы | | | | |
|----------------|------------------------|---|--|--|---|
| | 1 0 баллов | 2 5 баллов | 3 10 баллов | 4 15 баллов | 5 20 баллов |
| Решение задачи | Задача не решалась | Задача не раскрыта. Отсутствуют выводы. | Задача раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. | Задача раскрыта. Проведен анализ Задача без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ Задача с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. |
| Представление | Задача не выполнялась. | Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. | Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональных термина. | Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. | Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. |

| | | | | | |
|-------------------|------------------------|--|---|---|---|
| Оформление | Задача не выполнялась. | Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации. | Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично. 3-4 ошибки в представляемой информации. | Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации. | Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации. |
| Ответы на вопросы | Задача не выполнялась. | Нет ответов на вопросы. | Только ответы на элементарные вопросы. | Ответы на вопросы полные и/или частично полные. | Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений. |

5.5 Дискуссия

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2. Этапы становления гостиничного бизнеса.
3. Развитие гостиничной индустрии в США.
4. Этапы становления гостиничного комплекса Приморского края.
5. Некоммерческие организации, цели и задачи на примере нескольких ассоциаций.
6. Сущность франчайзинга, субфранчайзинга.
7. Преимущества франчайзингового управления.
8. Сущность контракта на управления.
9. Сущность договора аренды.
 10. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
 11. Параметры классификации коллективных средств размещения.
 12. Отличие бизнес-отеля от конгресс-отеля.
 13. Отличие апарт-отеля от ведомственной гостиницы.
 14. Сущность таймшера и отличие его от кондоминиума.
 15. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
 16. Классификация средств размещения в России.
 17. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.
 18. Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
 19. Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
 20. Перечень иностранных граждан, неподлежащих постановке на миграционный учет гостиничными предприятиями.
 21. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
 22. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
 23. Характеристики гостиничной услуги.
 24. Цели классификации средств размещения в РФ.
 25. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.
 26. Условия поселения граждан РФ в гостиницу.
 27. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
 28. Характеристика службы персонала в униформе.
 29. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
 30. Виды бронирования.
 31. Типология гостиничных подразделений по функциональному и экономическому признакам.
 32. Структура и функции службы продаж, приема и размещения.

33. Виды организации стойки портье.
34. Формы оплаты гостиничных услуг.
35. Функции ночного аудитора.
36. Функции службы консьержей.
37. Структура информационной папки.
38. Перечень документов, необходимых для работы портье.
39. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.
40. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
41. Виды уборок.
42. Этапы уборки номера.
43. Оборудование для уборки номерного фонда.
44. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.
45. Технология работы прачечной при гостинице.
46. Виды текстиля, их характеристика.
47. Требования к площади гостиничных номеров.
48. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
49. Международная типология номеров.
50. Типология условий размещения.
51. Структура и функции инженерной службы.
52. Основы проектирования гостиничных предприятий.
53. Особенности функционирования предприятия питания при гостинице.
54. Виды завтраков в предприятии питания при гостиницах.
55. Виды предприятий питания в гостинице.
56. Организация анимационных услуг в гостинице.
57. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
58. Структура и функции медицинской службы в гостинице.
59. Техника безопасности на рабочем месте.
60. Типология моделей гостеприимства.

Краткие методические указания

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

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

Шкала оценки

| Оценка | Баллы | Описание |
|--------|-------|---|
| 5 | 19–20 | Ответ показывает прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области. |
| 4 | 16–18 | Ответ, обнаруживающий прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна–две неточности в ответе. |
| 3 | 13–15 | Ответ, свидетельствующий в основном о знании содержания изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области. |

| | | |
|---|------|---|
| 2 | 9–12 | <p>Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.</p> |
| 1 | 0–8 | <p>Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.</p> |