

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Авторы-составители: **Волк Елена Николаевна
Зырянов Александр Иванович**

Рабочая программа дисциплины
ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ В ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
Код УМК 92730

Утверждено
Протокол №11
от «23» июня 2021 г.

Пермь, 2021

1. Наименование дисциплины

Организация и контроль в гостиничной деятельности

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **43.03.03** Гостиничное дело
направленность Гостиничная деятельность

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Организация и контроль в гостиничной деятельности** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.03 Гостиничное дело (направленность : Гостиничная деятельность)

ПК.2 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом, а также обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц

Индикаторы

ПК.2.1 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания

ПК.2.2 Обеспечивает организацию и функционирование службы внутреннего контроля

ПК.2.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания

ПК.2.4 Формирует цель и задачи деятельности подразделений гостиниц и организует их выполнение

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостиничная деятельность)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	5
Объем дисциплины (з.е.)	4
Объем дисциплины (ак.час.)	144
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	56
Проведение лекционных занятий	28
Проведение практических занятий, семинаров	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	88
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (2) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	Экзамен (5 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Организация гостиничного дела

Введение в организацию гостиничного бизнеса

Понятия "гостиница", «средство размещения», «гостиничный номер», «спальное место», «коэффициент загрузки», «вместимость». Гостиничный продукт: виды и формы. Основные и дополнительные услуги в гостиницах. Понятие "гостиничное хозяйство". Понятие "гостиничная технология". Гостеприимство – основной принцип обслуживания. Гостиничный бизнес: цели и задачи. Базовые принципы деятельности гостиницы в современных условиях: рациональность, экономичность, эффективность.

История развития гостиничного дела за рубежом и в России

Возникновение первых постоянных дворов в древнем Риме. Частные гостиницы средневековой Англии. Монастыри как гостиничные предприятия. Развитие гостиничной индустрии в Европе и Америке (конец XIX – начало XX в.). Предпосылки развития гостиничного дела в России. Туризм и гостиничная индустрия в дореволюционный период. Знаменитые российские отели. Гостиничная сеть советского периода. Акционирование и приватизация гостиниц в перестроечный период. Иностраный капитал в российском гостиничном бизнесе.

Современная классификация гостиниц

Основные типы гостиниц. Функциональные требования. Номерной фонд и требования к нему. Помещения общественного назначения и их специфические особенности. Предприятия питания в гостиницах. Классификация средств размещения. Система классификации европейских гостиниц и критерии их оценки. "Звездная" система классификации. Американская система классификации гостиниц. Международные гостиничные компании и сети. Вертикальная и горизонтальная интеграция в гостиничном бизнесе. Классификация гостиничных номеров.

Организация работы основных и дополнительных служб гостиницы

Организационные структуры управления крупного отеля. Главные действующие лица в отеле. Управляющий отелем: обязанности, личные качества, ведущие характеристики, специальные требования. Группа исполнительных директоров: обязанности, ответственность. Службы отеля: состав и функции. Отдел обслуживания. Офис главного администратора: обязанности, режим работы. Содержание деятельности службы управления номерным фондом. Административная служба и ее функции. Состав службы питания. Планирование и анализ коммерческих результатов как основная функция коммерческой службы. Деятельность инженерно-технической службы. Вспомогательные и дополнительные службы. Иерархия управления в гостинице. Высшее звено управления и его ответственность. Менеджеры среднего звена, их полномочия и ответственность. Низовое звено управления – исполнители различных работ. Дополнительные и вспомогательные службы гостиничного предприятия. Организация медицинского обслуживания клиентов отеля. Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Особенности экскурсионного обслуживания в гостиничном предприятии. Этапы организации экскурсионного обслуживания Организация хранения личных вещей проживающих. Камера хранения, аренда депозитных ячеек (сейфов), индивидуальные электронные сейфы.

Контроль в гостиничной деятельности

Контроль в системе управления гостиничным предприятием.

Определение понятия контроля и его виды. Методы контроля. Процесс осуществления контроля на предприятии и условия его эффективности. Значение контроля в процессе управления предприятием. Механизм осуществления контроля на гостиничном предприятии. Контроль деятельности гостиничного предприятия. Виды и формы контроля (надзор за работой подчиненных, анализ документов,

запрашивание письменных отчетов, проведение планерок, аттестация, аудит, инвентаризация, 360° контроль).

Система внутреннего контроля в гостинице

Внешний контроль. Внутренний контроль. Система внутреннего контроля в гостиничном предприятии. Контроль соблюдения сотрудниками требований охраны труда на рабочем месте. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; Контроль соблюдения сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания; координация и контроль деятельности службы питания в гостинице (рум-сервис, баров, кафе, шведского стола). Контроль над обеспечением чёткого и быстрого информационного взаимодействия между подразделениями предприятия. Общий контроль по удовлетворению потребностей гостей, для поддержания требуемого уровня качества обслуживания. Контроль над оформлением рекламных сообщений на сайтах интернет, и других средствах размещения объявлений, за эффективностью рекламы. координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов). Контроль бизнес-процессов в гостинице. Механизм осуществления контроля в гостинице. Инвентаризация кассы. Инвентаризация ТМЦ. Аттестация рабочих мест. Повышение квалификации сотрудников.

Контроль в гостиничной деятельности

Внешний контроль: цель, задачи, функции, методы. Внутренний контроль: цель, задачи, функции, методы. Система внутреннего контроля в гостиничном предприятии. Контроль соблюдения сотрудниками требований охраны труда на рабочем месте. Методы контроля. Процесс осуществления контроля на предприятии и условия его эффективности. Значение контроля в процессе управления предприятием. Механизм осуществления контроля на гостиничном предприятии. Контроль деятельности гостиничного предприятия. Виды и формы контроля (надзор за работой подчиненных, анализ документов, запрашивание письменных отчетов, проведение планерок, аттестация, аудит, инвентаризация, 360° контроль

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Логос, Университетская книга, 2008. — 320 с. — 978-5-98704-272-7. <http://www.iprbookshop.ru/9062.html>
2. Джум Т. А., Денисова Н. И. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии общественного питания" / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва: Магистр, 2012, ISBN 978-5-9776-0176-4. - 398 с. - Библиогр.: с. 355-356

Дополнительная:

1. Воронкова Л. П. История туризма и гостеприимства: учеб. пособие для студентов образоват. учр-ний сред. проф. образования, обучающихся по спец. 2307 Туризм, 2302 Организация обслуживания в гостиницах и / Л. П. Воронкова. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 2004, ISBN 5-8183-0649-6. - 304.
2. Глоссарий профессиональных терминов по тематике туризма, гостиничного хозяйства и общественного питания / М. В. Арифиллин, Ю. С. Путрик, Г. Н. Ефимова [и др.] ; под редакцией М. В. Арифиллин, Ю. С. Путрик. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2017. — 92 с. — ISBN 978-5-906912-45-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/74716.html>
3. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

[http:// www.tourinfo.ru](http://www.tourinfo.ru) Туринфо

[http:// www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru) Frontdesk

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Организация и контроль в гостиничной деятельности** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Офисный пакет приложений «LibreOffice».

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

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

Аудитория для лекционных занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для практических занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Организация и контроль в гостиничной деятельности**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ПК.2

Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом, а также обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.2.4 Формирует цель и задачи деятельности подразделений гостиниц и организует их выполнение</p>	<p>Знает современную классификацию гостиниц, содержание работы основных и дополнительных служб гостиницы. Имеет представление о планировании текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Имеет смутное представление об основных этапах развития гостиничного дела в России и за рубежом. Не может перечислить основные современные тенденции в гостиничном бизнесе. Не знает характерные особенности организации гостиничного хозяйства в странах мира. Имеет слабое представление о классификации гостиниц и гостиничных номеров (перечисляет 1-2 критерия). Не имеет представления о планировании текущей деятельности подразделений гостиничного предприятия</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Знает основные этапы развития гостиничного дела в России и за рубежом. Может перечислить основные современные тенденции (1-2) в гостиничном бизнесе. Называет характерные особенности (1-2) организации гостиничного хозяйства в 1-3 странах мира. Знает современную классификацию гостиниц и гостиничных номеров (не менее 3 критериев). Имеет представление о планировании текущей деятельности подразделений гостиничного предприятия</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Знает основные этапы развития гостиничного дела в России и за рубежом. Может перечислить основные современные тенденции (3-5) в гостиничном бизнесе. Называет характерные особенности (1-2) организации гостиничного хозяйства в 1-3 странах мира. Знает современную классификацию гостиниц и гостиничных номеров (не менее 8 критериев). Имеет</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>представление о планировании текущей деятельности подразделений гостиничного предприятия</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Знает основные этапы развития гостиничного дела в России и за рубежом. Может перечислить основные современные тенденции (3-5) в гостиничном бизнесе. Называет характерные особенности (2-3) организации гостиничного хозяйства в 3-6 странах мира. Знает современную классификацию гостиниц и гостиничных номеров (не менее 8 критериев). Имеет представление о планировании текущей деятельности подразделений гостиничного предприятия</p>
<p>ПК.2.1 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания</p>	<p>Знает содержание работы основных и дополнительных служб гостиницы. Умеет формулировать цель и задачи деятельности подразделений гостиниц и организует их выполнение. Владеет навыками разработки организационной структуры гостиничного предприятия</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Имеет смутное представление об организации работы гостиничного предприятия Владеет базовой терминологией в гостиничной сфере Имеет представление о классификации гостиничных предприятий. Имеет смутное представление о целях и задачах работы структурных подразделений и их функциях. Может перечислить 3-4 должности сотрудников гостиничного предприятия</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Имеет представление об организации работы гостиничного предприятия Владеет базовой терминологией в гостиничной сфере Умеет охарактеризовать гостиницу более чем по 3 критериям классификации гостиничных предприятий. Умеет разработать организационную структуру управления гостиничным предприятием. Имеет представление о целях и задачах работы структурных подразделений в соответствии с их функциями. Знает функций отдельных структурных подразделений гостиницы (не</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>менее 5) и должности сотрудников в каждом из них.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает организацию работы гостиничного предприятия Владеет базовой терминологией в гостиничной сфере Умеет охарактеризовать гостиницу более чем по 5 критериям классификации гостиничных предприятий. Умеет разработать организационную структуру управления гостиничным предприятием. Умеет сформулировать цель и задачи работы структурных подразделений в соответствии с их функциями. Знает функций отдельных структурных подразделений гостиницы (не менее 6) и должности сотрудников в каждом из них.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Знает организацию работы гостиничного предприятия Владеет базовой терминологией в гостиничной сфере Умеет охарактеризовать гостиницу более чем по 8 критериям классификации гостиничных предприятий. Умеет разработать организационную структуру управления гостиничным предприятием. Умеет сформулировать цель и задачи работы структурных подразделений в соответствии с их функциями. Знает функций отдельных структурных подразделений гостиницы (не менее 10) и должности сотрудников в каждом из них.</p>
<p>ПК.2.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и</p>	<p>Знает формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания. Умеет разработать проект системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) для конкретной гостиницы. Владеет навыками оценки</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Имеет смутное представление о формах и методах внутреннего и внешнего контроля (не может перечислить). Перечисляет основные мероприятия по повышению эффективности работы гостиницы в зависимости от структурного подразделения но не обосновывает.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Имеет представление о формах и методах</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
предприятия питания	работы сотрудников гостиничного предприятия.	<p align="center">Удовлетворительн</p> <p>внутреннего и внешнего контроля и может перечислить 2-3 и пояснить суть. Перечисляет основные мероприятия по повышению эффективности работы гостиницы в зависимости от структурного подразделения но не обосновывает.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Знает формы и методы внешнего и внутреннего контроля в гостиничном предприятии (4-5) и поясняет их отличительные особенности. Перечисляет основные мероприятия по повышению эффективности работы гостиницы в зависимости от структурного подразделения и умеет их обосновать.</p> <p align="center">Отлично</p> <p>Знает формы и методы внешнего и внутреннего контроля в гостиничном предприятии (не менее 6) и подробно поясняет особенности их реализации. Перечисляет основные мероприятия по повышению эффективности работы гостиницы в зависимости от структурного подразделения и умеет их обосновать.</p>
ПК.2.2 Обеспечивает организацию и функционирование службы внутреннего контроля	Знает принципы построения системы контроля в гостиничном предприятии. Умеет выявить проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания. Владеет навыками планирования деятельности основных и дополнительных служб гостиниц.	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Имеет представление о контроле как функции менеджмента. Имеет смутное представление о системе контроля в гостиничном предприятии.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Умеет разработать проект системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) для конкретной гостиницы, допускает при этом 2-3 ошибки. Не подготовил презентацию проекта. Отвечает на вопросы по содержанию проекта (2-3)</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Знает принципы организации системы контроля (службы контроля) в гостиничном предприятии. Умеет разработать проект системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) для конкретной гостиницы.</p> <p>Умеет презентовать и защитить проект.</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Отвечает на вопросы по содержанию проекта (2-3)</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Знает принципы организации системы контроля (службы контроля) в гостиничном предприятии. Умеет разработать проект системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) для конкретной гостиницы. Умеет презентовать и защитить проект. Отвечает на вопросы по содержанию проекта (не менее 5)</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 46 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 46 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	Введение в организацию гостиничного бизнеса Входное тестирование	знание основ гостеприимного сервиса
ПК.2.4 Формирует цель и задачи деятельности подразделений гостиниц и организует их выполнение	Современная классификация гостиниц Письменное контрольное мероприятие	Современная классификация гостиниц и гостиничных номеров
ПК.2.1 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания	Организация работы основных и дополнительных служб гостиницы Защищаемое контрольное мероприятие	Структура управления гостиничным предприятием, функции отдельных структурных подразделений гостиницы и должности сотрудников
ПК.2.2 Обеспечивает организацию и функционирование службы внутреннего контроля	Система внутреннего контроля в гостинице Защищаемое контрольное мероприятие	Система внутреннего контроля в гостиничном предприятии

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.2.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания ПК.2.2 Обеспечивает организацию и функционирование службы внутреннего контроля	Контроль в гостиничной деятельности Итоговое контрольное мероприятие	Организация внутреннего и внешнего контроля в гостинице, формы и методы контроля.

Спецификация мероприятий текущего контроля

Введение в организацию гостиничного бизнеса

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
Тестирование по материалам дисциплин "Основы гостеприимного сервиса" и "Сервисология /Сервисная деятельность". В тесте 20 вопросов. Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл	20
Минимальный проходной балл - 10	10

Современная классификация гостиниц

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
Знает современную классификацию гостиниц и гостиничных номеров (не менее 8 критериев). Тестирование по вопросам (каждый правильный ответ оценивается в 1 балл). В тесте 20 вопросов	20

Организация работы основных и дополнительных служб гостиницы

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
------------------------------	--------------

Знание организации работы гостиничного предприятия Владеет базовой терминологией в гостиничной сфере Умеет охарактеризовать гостиницу более чем по 8 критериям классификации гостиничных предприятий. Умеет разработать организационную структуру управления гостиничным предприятием. Умеет сформулировать цель и задачи работы структурных подразделений в соответствии с их функциями. Знает функций отдельных структурных подразделений гостиницы (не менее 10) и должности сотрудников в каждом из них.	30
Имеет представление об организации работы гостиничного предприятия Владеет базовой терминологией в гостиничной сфере Умеет охарактеризовать гостиницу более чем по 3 критериям классификации гостиничных предприятий. Умеет разработать организационную структуру управления гостиничным предприятием. Имеет представление о целях и задачах работы структурных подразделений в соответствии с их функциями. Знает функций отдельных структурных подразделений гостиницы (не менее 5) и должности сотрудников в каждом из них.	13

Система внутреннего контроля в гостинице

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
Умеет разработать проект системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) для конкретной гостиницы, в соответствии с требованиями задания (схемами на рисунках 1 и 2). Умеет презентовать и защитить проект. Отвечает на вопросы по содержанию проекта (не менее 5)	20
Умеет разработать проект системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) для конкретной гостиницы, в соответствии с требованиями задания, допускает при этом 2-3 ошибки. Не подготовил презентацию проекта. Отвечает на вопросы по содержанию проекта (2-3)	10

Контроль в гостиничной деятельности

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Тестирование по вопросам (каждый правильный ответ оценивается в 1 балл). В тесте 30 вопросов	30