

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра туризма

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

Рабочая программа дисциплины
ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
Код УМК 92752

Утверждено
Протокол №6
от «21» марта 2023 г.

Пермь, 2023

1. Наименование дисциплины

Технологии гостиничной деятельности

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

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

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Технологии гостиничной деятельности** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.03 Гостиничное дело (направленность : Гостиничная деятельность)

ПК.4 Способен применять современные технологии для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта

Индикаторы

ПК.4.1 Участвует в формировании гостинично-ресторанного продукта на основе современных технологий

ПК.4.2 Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания

ПК.4.3 Разрабатывает предложения по изменению состава гостинично-ресторанного продукта с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя

ПК.6 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса, в том числе на английском или другом иностранном языке

Индикаторы

ПК.6.4 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов

4. Объем и содержание дисциплины

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостиничная деятельность)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	6,8
Объем дисциплины (з.е.)	5
Объем дисциплины (ак.час.)	180
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	70
Проведение лекционных занятий	28
Проведение практических занятий, семинаров	42
Самостоятельная работа (ак.час.)	110
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (4) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (6 триместр) Экзамен (8 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Введение в технологии гостиничного дела

Введение

Характеристики технологии: целесообразность, процессуальность, нормализованность, воспроизводимость, системность, эффективность.

Компонентная структура технологии. Понятие «технологическая система». Понятие «технологии гостиничного сервиса». Характеристики сферы услуг как технологической системы. Виды технологий гостиничного сервиса: базовые, ключевые, ведущие. Цели применения технологий в гостиничном сервисе. Условия, необходимые для использования технологии. Этапы внедрения новых гостиничных технологий.

Понятие технологии гостиничного сервиса

Характеристики современного состояния гостиничных услуг. Тенденции развития гостиничного бизнеса.

Понятие «технология». Рассмотрение технологии с точки зрения различных наук (философии, социологии, психологии и т.п.). Понятие «технологической карты». Классификация технологий. Классификация Блоунера. Классификация Вудворта. Значение технологии для общественного развития.

Структура гостиничного продукта

Понятие «гостиничного продукта». Материальная и нематериальная составляющие гостиничного продукта. Элементы (характеристики) гостиничного продукта, влияющие на выбор гостя.

Гостиничная услуга. Структура гостиничной услуги. Основные, вспомогательные и дополнительные гостиничные услуги. Характеристики услуг. Состав помещений гостиницы: общественные, жилые, служебные, технические. Номерной фонд гостиницы. Структура номерного фонда.

Типология элементов обслуживания Кедотта и Терджена.

Понятие гостиничного цикла

Понятие «гостиничного цикла». Основные этапы гостиничного цикла: бронирование, прием и размещение, обслуживание во время проживания, выезд, после выезда. Персонал, задействованный в различных этапах гостиничного цикла. Точки соприкосновения.

Технологии службы приема и размещения

Служба приема и размещения, ее основные функции

Составные части службы приема и размещения: служба бронирования, служба швейцаров, служба посыльных (подносчиков багажа), служба регистрации, телефонная (информационная) служба.

Особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими гостиничными службами.

Функциональные обязанности работников службы приема и размещения.

Технология бронирования

Понятие «бронирования». Источники и каналы получения гостиницей заявок на бронирование. Типы бронирования: предварительное, гарантированное, негарантированное, сверхбронирование. Аннуляция бронирования. Статистика отмен. Этапы обработки заявок на бронирование: прием запроса, ответ на запрос, запись о резервировании, обсуждение формы оплаты, подтверждение или аннуляция бронирования. Нормативы времени на обработку запроса о бронировании. Передача информации о бронировании другим службам гостиницы. Понятие компьютерных систем бронирования.

Централизованное резервирование. Присоединенные и неприсоединенные сети бронирования.

Интернет-бронирование. Членство в системе Интернет-бронирования. Создание собственного сайта гостиницы. Правила предоставления информации о гостинице в компьютерных системах бронирования. Основные блоки информации о гостинице: общее описание, номерной фонд, сервис, клиенты, тарифный план и т.п. способы задания информации о наличии мест: свободная продажа, ограниченная свободная продажа, продажа по запросу, остановка продажи. Тип доступа к компьютерной системе бронирования. Off-line и on-line бронирование. Нормативы времени при совершении бронирования через компьютерные системы. Преимущества и недостатки компьютерных систем бронирования. Компьютерные системы бронирования, используемые в России: Сирена, Алеан, Амадеус, Gabriel.

Организация приема и размещения гостей

Оборудование стойки приема и размещения. Основные этапы процесса приема и размещения гостей. Организация встречи гостя. Документы строгой отчетности, заполняемые при приеме. Порядок регистрации гостей. Временные нормативы процедуры приема. Сопровождение гостя до номера. Особенности приема иностранных туристов. Порядок регистрации иностранных граждан в гостинице. Содержание Федерального закона «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации». Понятие визового режима. Проверка подлинности документов. Документы, заполняемые при регистрации иностранного гражданина. Порядок оплаты государственной пошлины за регистрацию иностранного гражданина в Федеральной миграционной службе. Особенности приема туристских групп. Понятие группы туристов. Основные требования к организации приема туристской группы. Особенности размещения групповых туристов. Основные документы, заполняемые при размещении туристских групп. Временные нормативы регистрации туристских групп и возможности уменьшения времени на оформление документов. Особенности размещения руководителя группы.

Процедура выезда гостя

Полный расчет с гостем. Технология проведения расчетов. Особенности взимания оплаты за проживание в зависимости от расчетного часа. Положения «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Досрочный выезд. Продление проживания. Проживание других лиц в номере гостя. Политика отеля в отношении посетителей. Выписка счета за дополнительные платные услуги. Порча или утеря гостем имущества гостиницы. Документы, заполняемые при выезде. Зависимость процедуры заполнения документов от формы оплаты. Правила работы с банковскими картами. Временные нормативы при произведении расчетов с гостем.

Технологии службы номерного фонда

Состав и функции службы обслуживания номерного фонда

Состав службы обслуживания номерного фонда (СОНФ). Функции службы обслуживания номерного фонда. Цели и задачи СОНФ. Оказание дополнительных платных и бесплатных услуг в сотрудниками службы.

Технологии уборки гостиничных помещений

Сферы уборочных работ в гостинице. Принципы выполнения уборочных работ в гостиничных помещениях.

Виды уборки номеров: текущая уборка жилых номеров; уборка номеров после выезда гостей; промежуточная уборка (вечерний сервис, уборка в номерах VIP-персон, экспресс-уборка); генеральная уборка. Очередность уборки номеров. Этапы в процессе уборки номеров. Разработка технологических карт (стандартов по уборке номеров). Продукция индивидуального пользования. Процедура приемки

номеров. Действие персонала при обнаружении пропажи и порчи имущества гостиницы. Оформление заявок на списание и ремонт инвентаря. Правила перевода гостей из номера в номер.

Технологии дополнительных и вспомогательных служб гостиницы

Административная служба

Административная служба, ее основные функции. Составные части административной службы: отдел кадров, секретариат, канцелярия, бухгалтерия, юридический отдел. Особенности взаимодействия административной службы с другими гостиничными службами. Функциональные обязанности работников административной службы.

Коммерческая служба

Коммерческая служба, ее основные функции. Составные части коммерческой службы: служба маркетинга, отдел продаж. Особенности взаимодействия коммерческой службы с другими гостиничными службами. Функциональные обязанности работников коммерческой службы.

Служба питания

Служба питания, ее основные функции. Составные части службы питания: кухня, рестораны, кафе, бары, кафетерии, банкетная служба, обслуживание в номерах. Организация предоставления услуги питания проживающим в гостинице. Особенности взаимодействия службы питания с другими гостиничными службами. Функциональные обязанности работников службы питания.

Хозяйственная служба

Хозяйственная служба, ее основные функции. Составные части хозяйственной службы: служба горничных, служба уборки общественных помещений, отдел закупок, обслуживание мини-баров, прачечная. Особенности взаимодействия хозяйственной службы с другими гостиничными службами. Функциональные обязанности работников хозяйственной службы.

Технологии службы безопасности

Служба безопасности, ее основные функции. Направления обеспечения безопасности персонала и гостей гостиницы. Особенности взаимодействия службы безопасности с другими гостиничными службами и внешними структурами. Функциональные обязанности работников службы безопасности.

Технологии туристско-экскурсионного и анимационного обслуживания гостей

Организации туристско-экскурсионного обслуживания гостей. Определение анимации в туризме и гостеприимстве. Типология анимации. Виды анимации как элементы анимационных программ. Анимация и спорт. Особенности и значение гостиничной анимации. Материальная база для обеспечения работы анимационной службы гостиниц и туркомплексов. Гостиничные анимационные услуги и программы

Служба ночного аудита в гостинице

Аудит в гостиничном хозяйстве. Функции ночного аудита в гостинице. Требования, предъявляемые к аудитору. График и режим работы службы ночного аудита в гостинице.

Инженерная служба

Инженерная служба, ее основные функции. Составные части инженерной службы: технико-эксплуатационный отдел, компьютерная группа, экологический отдел. Особенности взаимодействия инженерной службы с другими гостиничными службами. Функциональные обязанности работников инженерной службы.

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. Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие / М. В. Кобяк. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2014. — 290 с. — ISBN 978-5-4383-0029-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/30214>
2. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-394-03125-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Дополнительная:

1. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е. Г. Радыгина. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — ISBN 978-5-4486-0051-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/70285.html>
2. Лихолетов, В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания : учебное пособие / В. В. Лихолетов. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2012. — 220 с. — ISBN 978-5-4383-0016-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/30208>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

www.rha.ru РГА

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

<http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/hotel> HoReCa

<http://www.hotelline.ru> Отель

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

Образовательный процесс по дисциплине **Технологии 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-образовательной 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 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
Технологии гостиничной деятельности**

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

ПК.4

Способен применять современные технологии для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.4.2 Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания</p>	<p>Проводит мероприятия по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Не имеет представления о: - современных технологиях по работе с клиентами; Имеет представление о: - способах организации гостиничных процессов по работе с клиентами; Владеет - навыками общения с клиентами во время выполнения ежедневных обязанностей сотрудников служб гостиницы (допускает существенные ошибки</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Имеет представление о: - современных технологиях по работе с клиентами; - способах организации гостиничных процессов по работе с клиентами; Умеет: - разрабатывать структуру гостиничного продукта (допускает 2-3 существенных ошибки); Владеет - навыками общения с клиентами во время выполнения ежедневных обязанностей сотрудников служб гостиницы.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Знает: - современные технологии по работе с клиентами; - способы организации гостиничных процессов по работе с клиентами; - технологию выполнения различных видов уборочных работ в гостинице;</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Умеет: - разрабатывать структуру гостиничного продукта в соответствии с требованиями клиентов (при этом допускает 1-2 незначительные ошибки) Владеет - навыками общения с клиентами во время выполнения ежедневных обязанностей сотрудников служб гостиницы.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Знает: - современные технологии по работе с клиентами; - способы организации гостиничных процессов по работе с клиентами; - методы совершенствования технологических процессов гостиницы. Умеет: разрабатывать структуру гостиничного продукта в соответствии с требованиями клиентов Владеет навыками общения с клиентами во время выполнения ежедневных обязанностей сотрудников служб гостиницы.</p>
<p>ПК.4.1 Участвует в формировании гостинично-ресторанного продукта на основе современных технологий</p>	<p>Знает технологии формирования гостинично-ресторанного продукта</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Имеет слабое представление об этапах внедрения новых гостиничных технологий; технологии выполнения различных видов уборочных работ в гостинице; Умеет: - укомплектовать тележку горничной; - разрабатывать технологическую карту по уборке номера. При этом допускает более 3-х существенных ошибок. Не владеет навыками инспекционную проверку номеров (после уборки, после вые</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Имеет представление об: - этапах внедрения новых гостиничных технологий. - порядке разработки инструкции по</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>организации работы службы номерного фонда. - технологии выполнения различных видов уборочных работ в гостинице; Умеет: - укомплектовать тележку горничной; - разрабатывать технологическую карту по уборке номера; Владеет навыками: инспекционной проверки номеров (после уборки, после выезда гостя).</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает: - этапы внедрения новых гостиничных технологий. - порядок разработки инструкции по организации работы горничной. Порядок разработки инструкции по организации работы службы номерного фонда. - классификацию, характеристику, особенности эксплуатации контроль и учет постельных принадлежностей и белья. - классификацию и характеристику современных моющих средств и механизмов по месту их применения. - технологию выполнения различных видов уборочных работ в гостинице; Умеет: - укомплектовать тележку горничной; - разрабатывать технологическую карту по уборке номера; Владеет навыками: инспекционной проверки номеров (после уборки, после выезда гостя).</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно демонстрирует знания: - этапов внедрения новых гостиничных технологий. - порядка разработки инструкции по организации работы горничной. Порядок разработки инструкции по организации работы службы номерного фонда. - классификацию, характеристику, особенности эксплуатации контроль и учет</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>постельных принадлежностей и белья. - классификацию и характеристику современных моющих средств и механизмов по месту их применения. - технологию выполнения различных видов уборочных работ в гостинице; Умеет: - укомплектовать тележку горничной; - разрабатывать технологическую карту по уборке номера; Владеет навыками: инспекционной проверки номеров (после уборки, после выезда гостя).</p>
<p>ПК.4.3 Разрабатывает предложения по изменению состава гостинично-ресторанного продукта с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя</p>	<p>Формирует и обосновывает предложения по изменению состава гостинично-ресторанного продукта с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Не имеет представления о: - специфике работы служб гостиниц - методах совершенствования состава гостиничного продукта. Имеет представление о: - функциях основных, дополнительных и вспомогательных служб гостиницы;: - основных методов анализа деятельности структурных подразделений гостиницы;</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Имеет представление о: - специфике работы служб гостиниц (менее 5) : хозяйственной службы, службы безопасности, туристско-экскурсионной службы, анимационной службы, служба ночного аудита, службы организации питания, административной, коммерческой, инженерно-технической и медицинской служб - методах совершенствования состава гостиничного продукта. Знает: - функции основных, дополнительных и вспомогательных служб (подразделений) гостиницы (допускает до 3-х ошибок);: - основные методы анализа деятельности структурных подразделений гостиницы; Владеет:</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>- навыками выявления индивидуальных потребностей клиентов.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру и функции основных, дополнительных и вспомогательных служб (подразделений) гостиницы; - специфику работы (не менее 7) : хозяйственной службы, службы безопасности, туристско-экскурсионной службы, анимационной службы, служба ночного аудита, службы организации питания, административной, коммерческой, инженерно-технической и медицинской служб. - методы совершенствования состава гостиничного продукта. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проанализировать деятельность структурных подразделений гостиницы; - формулировать свои предложения по совершенствованию структуры гостиничного продукта; <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками выявления индивидуальных потребностей клиентов и возможностей служб гостиницы их удовлетворить. <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру и функции основных, дополнительных и вспомогательных служб (подразделений) гостиницы; - специфику работы служб гостиницы (не менее 9): хозяйственной службы, службы безопасности, туристско-экскурсионной службы, анимационной службы, служба ночного аудита, службы организации питания, административной, коммерческой, инженерно-технической и медицинской служб. - методы совершенствования состава гостиничного продукта. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проанализировать деятельность

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>структурных подразделений гостиницы; - выявить недостатки в работе структурных подразделений гостиницы; - формулировать свои предложения по совершенствованию структуры гостиничного продукта; Владеет: - навыками выявления индивидуальных потребностей клиентов и возможностей служб гостиницы их удовлетворить.</p>

ПК.6

Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса, в том числе на английском или другом иностранном языке

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.6.4 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов</p>	<p>Характеризует гостиничное предприятие и гостиничный продукт в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Имеет слабое представление о: содержании нормативно-правовых актов в области гостеприимства; структуре гостиничного продукта, составе и функциях служб гостиничных предприятий. Затрудняется охарактеризовать гостиничный продукт в соответствии с требованиями и спецификой конкретного гостиничного предприятия. Владеет базовыми навыками разработки организационной структуры гостиничного предприятия.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Имеет представление о: содержании нормативно-правовых актов в области гостеприимства; структуре гостиничного продукта, составе и функциях служб гостиничных предприятий. Умеет: охарактеризовать гостиничный продукт в соответствии с требованиями и спецификой конкретного гостиничного предприятия (при этом допускает 1-2 существенные ошибки); выявить недостатки в организационной структуре управления гостиничным предприятием. Владеет навыками разработки</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>организационной структуры гостиничного предприятия.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает: содержание нормативно-правовых актов в области гостеприимства; структуру гостиничного продукта, состав и функции служб гостиничных предприятий.</p> <p>Умеет: охарактеризовать гостиничный продукт в соответствии с требованиями и спецификой конкретного гостиничного предприятия (при этом допускает 1-2 незначительные ошибки); выявить недостатки в организационной структуре управления гостиничным предприятием и внести рекомендации по ее усовершенствованию.</p> <p>Владеет навыками разработки организационной структуры гостиничного предприятия.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно демонстрирует знания нормативно-правовых актов в области гостеприимства. Знает структуру гостиничного продукта, состав и функции служб гостиничных предприятий.</p> <p>Умеет: охарактеризовать гостиничный продукт в соответствии с требованиями и спецификой конкретного гостиничного предприятия; выявить недостатки в организационной структуре управления гостиничным предприятием и внести рекомендации по ее усовершенствованию.</p> <p>Владеет навыками разработки организационной структуры гостиничного предприятия.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

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 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	Введение Входное тестирование	Планирование и организация деятельности гостиничного предприятия
ПК.4.1 Участвует в формировании гостинично-ресторанного продукта на основе современных технологий	Понятие технологии гостиничного сервиса Защищаемое контрольное мероприятие	Основные технологии гостиничного сервиса
ПК.4.2 Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично- ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания	Структура гостиничного продукта Защищаемое контрольное мероприятие	Характеристика гостиничного предприятия и продукта
ПК.6.4 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов	Процедура выезда гостя Итоговое контрольное мероприятие	Современные технологии формирования гостинично-ресторанного продукта

Спецификация мероприятий текущего контроля

Введение

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 вопросам, изучаемым в разделах дисциплин: "Организация и контроль в гостиничной деятельности", " Планирование деятельности гостиничного предприятия". В тесте 20 вопросов, каждый правильный ответ оценивается в 1 балл.	20
Минимальный проходной балл - 10	10

Понятие технологии гостиничного сервиса

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

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

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

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Знает: Характеристики технологий (перечисляет не менее 6 и может пояснить); особенности деятельности предприятий в сфере гостиничного бизнеса; компонентную структуру технологии; условия, необходимые для использования технологии; перечисляет этапы внедрения новых гостиничных технологий. Умеет: Классифицировать технологии в гостинице по одной из предложенных классификаций (классификация Блоунера, классификация Вудворта); сформулировать цели применения технологий в гостиничном сервисе. Способен: различать виды технологий гостиничного сервиса (базовые, ключевые, ведущие), приводит примеры из практической деятельности.	30
Имеет представление о характеристиках технологий (перечисляет не менее 3, но затрудняется пояснить); о компонентной структуре технологии; Перечисляет основные особенности деятельности предприятий в сфере гостиничного бизнеса; условия, необходимые для использования технологии. Затрудняется перечислить этапы внедрения новых гостиничных технологий. Умеет: различать виды технологий гостиничного сервиса (базовые, ключевые, ведущие),	13

Структура гостиничного продукта

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

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

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

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Характеризует гостиницу и услуги в соответствии с условиями задания (по схеме). Вносит не менее 3-х предложений (с обоснованием) по совершенствованию структуры гостиничного продукта в представленном предприятии.	30
Характеризует гостиницу по представленной в задании схеме (не менее 4 пункта). Вносит 1-2 предложения по совершенствованию структуры гостиничного продукта в представленном предприятии (без четкого обоснования).	13

Процедура выезда гостя

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Тестирование по вопросам (в тесте 40 вопросов). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл	40
Минимальный проходной балл - 17	17

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 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.4.2 Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания	Состав и функции службы обслуживания номерного фонда Письменное контрольное мероприятие	технологии СОНФ
ПК.4.1 Участствует в формировании гостинично-ресторанного продукта на основе современных технологий	Технологии уборки гостиничных помещений Защищаемое контрольное мероприятие	Технологии уборки гостиничных номеров
ПК.4.3 Разрабатывает предложения по изменению состава гостинично-ресторанного продукта с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя	Итоговый контроль Защищаемое контрольное мероприятие	Знание технологий работы дополнительных и вспомогательных служб гостиницы, умение выявить недостатки в работе и внести рекомендации по совершенствованию деятельности

Спецификация мероприятий текущего контроля

Состав и функции службы обслуживания номерного фонда

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
Работа (оформление и содержание) выполнена в соответствии с требованиями. Тема раскрыта полностью, цель достигнута, задачи решены. По каждому параграфу есть выводы в конце.	30
В оформлении и содержании работы имеются недостатки, но в целом требования выполнены. Тема раскрыта не достаточно полно, есть значительные погрешности в оформлении. Выводы сделаны не по каждому параграфу.	13

Технологии уборки гостиничных помещений

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

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

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

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Планировка номера на схеме соответствует категории номера в задании. Технологическая карта разработана в соответствии с требованиями. Студент отвечает на 5 и более уточняющих вопросов аудитории (преподавателя)	30
Планировка номера на схеме соответствует категории номера в задании. Технологическая карта разработана с существенными недостатками. Студент отвечает на 2-3 уточняющих вопросов аудитории (преподавателя)	13

Итоговый контроль

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Работа выполнена в соответствии с требованиями задания. Внесены 3 и более рекомендации по совершенствованию работы подразделений гостиницы (процессов обслуживания гостей)	40
В работе имеются существенные недостатки (выполнены 3 пункта анализа). Обучающийся внес 1-2 рекомендации по совершенствованию работы подразделений гостиницы (процессов обслуживания гостей)	17