

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Василенко В.Н.

(подпись)

(Ф.И.О.)

«25» мая 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Введение в технологии сферы обслуживания

(наименование дисциплины)

Направление подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки

Гостинично-ресторанная деятельность

(наименование направленности (профиля) подготовки)

Квалификация выпускника

бакалавр

(Бакалавр/Специалист/Магистр/Исследователь. Преподаватель-исследователь)

Воронеж

1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины «Введение в технологии сферы обслуживания» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности и сфере профессиональной деятельности:

- 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)

- 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц

Дисциплина направлена на решение типов задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий, проектный, технологический, сервисный, исследовательский.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПКВ-1	Способен управлять ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИД 1 _{ПКВ-1.1} .Анализирует, оценивает и планирует потребности и текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса"
ПКВ-6	Способен применять методы прикладных исследований в организациях сферы гостеприимства и/или общественного питания	ИД-2 _{ПКВ-6.2} Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД 1 _{ПКВ-1.1} .Анализирует, оценивает и планирует потребности и текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса"	Знает: цели и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.
	Умеет: определять главные цели и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания, организовывать работу по их выполнению.
	Имеет навыки: по организации работы выполнения основных целей и задач деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.
ИД-2 _{ПКВ-6.2} Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и	Знает: критерии удовлетворенности и лояльности потребителей, стандарты качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
	Умеет: анализировать уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

общественного питания.	Имеет навыки: по осуществлению мониторинга качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
------------------------	---

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к части 1, формируемой участниками образовательных отношений дисциплины «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень образования бакалавриат), направленность/профиль «Гостинично-ресторанная деятельность». Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины «Введение в технологии сферы обслуживания» основано на знаниях, умениях, навыках и компетенциях, полученных при изучении обучающимися дисциплин предметной области школьной программы.

Дисциплина «Введение в технологии сферы обслуживания» является предшествующей для освоения дисциплин: «Основы формирования функциональных процессов в гостиницах», «Предпринимательство в сфере гостеприимства», «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства».

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 часов, включая промежуточную аттестацию.

Вид учебной работы	Всего академических часов, ак. ч	Семестры	
		1	2
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	288	108	180
Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:	191,55	81,75	109,8
Лекции (Л)	51	15	36
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-	-
Практические занятия (ПЗ)	66	30	36
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	66	30	36
Консультации текущие	-	-	-
Групповые консультации	6,95	2,95	4
Виды аттестации (экзамен)	67,6	33,8	33,8
Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего)	96,45	26,25	70,2
В том числе:			
Подготовка к дискуссии тестовые задания	30	10	20
Подготовка к круглому столу	20,2	10	10,2
Подготовка к написанию реферата	6,25	6,25	
Подготовка к творческому заданию	40		40
Общая трудоемкость час	288	180	180

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Трудоемкость раздела, часы
1	Характеристика основных департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Цели и задачи деятельности подразделений организаций сферы сервиса. Основные департаменты (службы, отделы) предприятий сферы гостеприимства. Основные департаменты (службы, отделы) предприятий общественного питания.	30
2	Особенности ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Развитие сферы сервиса в различные исторические периоды. Особенности ценовой и сбытовой политики в древнем мире. Ценовая политика предприятий сервиса в средние века. Ценообразование в сфере гостеприимства и общественного питания в индустриальном обществе. Развитие сферы услуг и ценовая политика в постиндустриальном обществе. Особенности ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства в развивающихся странах. Ценовая и сбытовая политика на предприятиях сервиса в России.	58,2
3	Основные задачи и цели сферы гостеприимства и общественного питания.	История развития ресторанного сервиса, задачи развития. История развития гостиничного сервиса, цели и задачи.	51,25
4	Современные технологии, применяемые для саморазвития сотрудников сферы гостеприимства и общественного питания.	Характеристика современных методов и программ по саморазвитию специалистов сферы сервиса. Компетенции бакалавра в сфере сервиса индустрии гостеприимства	74
5.	Групповые консультации	Консультации перед экзаменом	6,95
	Зачет		
	Экзамен		66,7
	ИТОГО		288

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ занят	Лаб. зан.	Семина.	СРС	Др. виды занят. (дискуссия)	Всего
1.	Характеристика основных департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	10	10			10		30
2.	Особенности ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	10	18			30,2		58,2
3.	Основные задачи и цели сферы гостеприимства и общественного питания.	15	20			16,25		51,25
4.	Современные технологии, применяемые для саморазвития сотрудников сферы гостеприимства и общественного питания.	16	18			40		74
5.	Групповые консультации							6,95
	Зачет							
	Экзамен							67,6
	ИТОГО	51	66			96,45		288

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, Час
1	Характеристика основных департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Цели и задачи деятельности подразделений организаций сферы сервиса.	2
		Основные департаменты (службы, отделы) предприятий сферы гостеприимства.	4
		Основные департаменты (службы, отделы) предприятий общественного питания.	4
2	Особенности ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного	Развитие сферы сервиса в различные исторические периоды. Особенности ценовой и сбытовой политики в древнем мире.	2
		Ценовая политика предприятий сервиса в средние века.	2
		Ценообразование в сфере гостеприимства и	2

	питания.	общественного питания в индустриальном обществе. Развитие сферы услуг и ценовая политика в постиндустриальном обществе. Особенности ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства в развивающихся странах. Ценовая и сбытовая политика на предприятиях сервиса в России.	2 1 1
3	Основные задачи и цели сферы гостеприимства и общественного питания.	История развития ресторанного сервиса, задачи развития. История развития гостиничного сервиса, цели и задачи.	5 10
4	Современные технологии, применяемые для саморазвития сотрудников сферы гостеприимства и общественного питания.	Характеристика современных методов и программ по саморазвитию специалистов сферы сервиса. Компетенции бакалавра в сфере сервиса индустрии гостеприимства	8 8
ИТОГО			51

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, Час
1	Характеристика основных департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Задачи и объекты профессиональной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания Изучение мнения потребителей о гостиничном предприятии (или ином месте размещения), предприятии питания для выявления целей и задач, направленных на повышение качества обслуживания.	6 4
2	Особенности ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Анализ системы ценообразования сферы услуг в древнем мире. Анализ системы ценообразования сферы услуг в средние века Анализ системы ценообразования сферы услуг в индустриальном обществе Анализ системы ценообразования сферы услуг в постиндустриальном обществе Анализ системы ценообразования сферы услуг в развивающихся странах Анализ системы ценообразования сферы услуг в России	2 4 4 2 4 2
3	Основные задачи и цели сферы гостеприимства и общественного	Организация работы предприятий ресторанного бизнеса различных	10

	питания.	типов для выявления и решения задач касаясь успешной работы предприятия. Выявление ожидаемых результатов деятельности предприятий сферы услуг, влияние этнической культуры и конфессиональных особенностей на традиции обслуживания.	10
4	Современные технологии, применяемые для саморазвития сотрудников сферы гостеприимства и общественного питания.	Сервисные технологии современного гостиничного предприятия Формирование имиджа сотрудника и клиента сервисной организации Анализ программ по саморазвитию сотрудников сервисных организаций	6 8 4
ИТОГО			66

5.3.3 Лабораторный практикум не предусмотрен

Не предусмотрен

5.3.4 Самостоятельная работа студентов (СРС)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРС	Трудоемкость, Час
1	Характеристика основных департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Подготовка сообщения по теме Подготовка реферата «Характеристика основных и вспомогательных служб гостиничного предприятия»	10
2	Особенности ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Подготовка сообщения по теме Подготовка реферата «Развитие гостиничной деятельности в различные исторические периоды, особенности ценовой и сбытовой политики»	30,2
3	Основные задачи и цели сферы гостеприимства и общественного питания.	Подготовка реферата по теме «Основные цели и задачи развития сферы услуг»	16,25
4	Современные технологии, применяемые для саморазвития сотрудников сферы гостеприимства и общественного питания.	Подготовка аналитического обзора «Современные программы и технологии саморазвития работников индустрии гостеприимства»	40
ИТОГО			96,45

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература

1. Абабков Ю.Н., Абабкова М.Ю., Филиппова И.Г. Маркетинг в туризме: Учебник [6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература

1. Родионова Н.С. Введение в технологии сферы обслуживания [Текст] : учебное пособие / Родионова Н.С., Глаголева Л.Э. – Воронеж. гос. унив. инжен. технол.; Воронеж, 2018. – 173 с.

2. Браншнов С.Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учебное пособие / Браншнов С.Г. – Электрон. дан. – ФЛИНТА, 2016. – 220 с. Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=44297 - Режим доступа: Основы индустрии гостеприимства.

6.2 Дополнительная литература

1. Ногина, А.А. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Текст]: Учебное пособие для бакалавров/ А.А. Ногина – Челябинск, изд-во ЗАО «Библиотека А.Миллера» 2018 – 136 с.

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Глаголева, Л.Э. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине "Введение в технологии сферы обслуживания" для студентов, обучающихся по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», дневной и заочной форм обучения / Л.Э. Глаголева; ВГУИТ, Кафедра туризма и гостиничного дела. - Воронеж : ВГУИТ, 2021. - 25 с.

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsu.ru/

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен» и пр. (указать средства, необходимы для реализации дисциплины).

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – н-р, ОС Windows, ОС ALT Linux.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При чтении лекций и проведении практических занятий используются аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенные следующим оборудованием:

- а.537 – Комплекты учебной мебели, Аудио-визуальная система лекционных аудиторий (мультимедийный проектор EPSON EB-WO2, ноутбук Intel Core, экран, акустические системы);

- а.539 (Помещение для самостоятельной работы обучающихся) – Комплект учебной мебели, Компьютер CORE i5 – 3450, сетевой коммутатор для подключения к компьютерной сети (Интернет);

-а.545 (Аудитория для проведения практических занятий) – Комплекты учебной мебели. Тренинговый кабинет «Гостиничный номер» - кровать полутораспальная 2 шт., шкаф, тумба для аппаратуры, прикроватная тумба 2 шт., кресло «Релакс» 2 шт., стол журнальный, тележка горничной.

Для самостоятельной работы обучающихся используются аудитория кафедры туризма и гостиничного дела для самостоятельной работы, для курсового и дипломного проектирования (выполнения курсовых и дипломных работ) (а.539), компьютерный класс (а.540), читальные залы библиотеки.

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины (модуля) включают:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

- описание шкал оценивания;

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются в виде отдельного документа и входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля) в виде приложения.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

ПРИЛОЖЕНИЕ
к рабочей программе

1. Организационно-методические данные дисциплины для очно-заочной или заочной форм обучения

1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч	
		1	2
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	288	108	180
Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:	62,3	26,7	35,6
Лекции	18	6	12
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-	-
Практические занятия (ПЗ)	22	10	12
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	22	10	12
Консультации текущие	8,7	3,9	4,8
Проведение консультаций перед экзаменом	13,6	6,8	6,8
Виды аттестации (экзамен)	экзамен	экзамен	экзамен
Самостоятельная работа:	225,7	81,3	144,4
Проработка материалов по конспекту лекций	60	20	40
Проработка материалов по учебникам, учебным пособиям	50	20	30
Реферат	75,7	31,3	44,4
и (или) другие виды самостоятельной работы	40	10	30

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

По дисциплине

Введение в технологии сферы обслуживания

1 Перечень оцениваемых компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПКв-1	Способен управлять ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИД 1 _{ПКв-1.1} .Анализирует, оценивает и планирует потребности и текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса"
ПКв-6	Способен применять методы прикладных исследований в организациях сферы гостеприимства и/или общественного питания	ИД-2 _{ПКв-6.2} Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД 1 _{ПКв-1.1} .Анализирует, оценивает и планирует потребности и текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса"	Знает: цели и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.
	Умеет: определять главные цели и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания, организовывать работу по их выполнению.
	Имеет навыки: по организации работы выполнения основных целей и задач деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.
ИД-2 _{ПКв-6.2} Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знает: критерии удовлетворенности и лояльности потребителей, стандарты качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
	Умеет: анализировать уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
	Имеет навыки: по осуществлению мониторинга качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

2 Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Индекс контролируемой компетенции	Оценочные средства		Технология/процедура оценивания (способ контроля)
			наименование	№№ заданий	
1	Характеристика объектов и задач профессиональной деятельности в сфере сервиса	ПКв-1 ПКв-6	Тест	1-17	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.

2	Особенности деятельности и функционирования предприятий сервиса в различные исторические периоды развития человеческого общества	ПКв-1 ПКв-6	Собеседование (семинар)	18-35	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
3	Влияние исторических, этнических, конфессиональных, социальных факторов на развитие сервисных технологий индустрии гостеприимства	ПКв-1 ПКв-6	реферат	1-19 1-12	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
4	Современные сервисные технологии индустрии гостеприимства	ПКв-1 ПКв-6	Собеседование (вопросы к зачету)	1-25 1-38	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»

3 Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Для оценки знаний, умений, навыков студентов по дисциплине применяется бально-рейтинговая система оценки сформированности компетенций студента.

Бально-рейтинговая система оценки осуществляется в течение всего семестра при проведении аудиторных занятий и контроля самостоятельной работы. Показателями ОМ являются: текущий опрос в виде собеседования на лабораторных работах, тестовые задания и самостоятельно (домашнее задание). Оценки выставляются в соответствии с графиком контроля текущей успеваемости студентов в автоматизированную систему баз данных (АСУБД) «Рейтинг студентов».

Обучающийся, набравший в семестре более 60% от максимально возможной бально-рейтинговой оценки работы в семестре получает зачет автоматически.

Студент, набравший за текущую работу в семестре менее 60 %, т.к. не выполнил всю работу в семестре по объективным причинам (болезнь, официальное освобождение и т.п.) допускается до зачета, однако ему дополнительно задаются вопросы на собеседовании по разделам, выносимым на зачет.

Аттестация обучающегося по дисциплине проводится в форме тестирования и предусматривает возможность последующего собеседования (зачета/экзамен). Аттестация проводится в виде тестового задания.

Каждый вариант теста включает 30 контрольных заданий, из них:

- 10 контрольных заданий на проверку знаний;
- 10 контрольных заданий на проверку умений;
- 10 контрольных заданий на проверку навыков;

В случае неудовлетворительной сдачи зачета/экзамена студенту предоставляется право повторной сдачи в срок, установленный для ликвидации академической задолжен-

ности по итогам соответствующей сессии. При повторной сдаче зачета/экзамена количество набранных студентом баллов на предыдущем зачете не учитывается.

3.1 Тест

3.1.1 Шифр и наименование компетенции

ПКв-1 Способен управлять ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

ПКв-6 Способен применять методы прикладных исследований в организациях сферы гостеприимства и/или общественного питания

№ задания	Тестовое задание
	Выбрать один ответ
1	В начале 90-х годов туризм занимал это место в мировой торговле товарами и услугами: а) 3 + б) 4 в) 2
2	Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это: а) структура туристского рынка б) рынок гостиничных услуг + в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства
3	Из перечисленных разрядов, турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды: а) 2 б) 4 в) В +
4	Первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений у европейских туристов занимают: а) Египет б) Греция и Кипр в) острова Юго-Восточной Азии +
5	Самый высокий отель мира находится в: а) Гонконге б) Сингапуре + в) Нью-Йорке
6	Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются: а) Великобритания, Швейцария + б) Испания в) Италия, Португалия
7	“Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации: а) Англии б) Германии в) Франции +
8	Тайм-шер индустрией занимаются такие корпорации как: а) Hilton, Marriott, Sheraton + б) Marriott, ETN, TUI в) Nekkerman, ITS, Holiday Inn
9	За единицу времени пользования услугами в тайм-шер индустрии принимается: а) одна неделя + б) один месяц в) 10 дней
10	Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в: а) Нью-Йорке б) Лондоне в) Лас-Вегасе +
11	Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в: а) странах Западной Европы + б) в Северной Америке в) в юго – восточной Азии
12	В Великобритании классность гостиницы удостоверяют: а) мечи

	б) ордена в) короны +
13	В гостиницах “5 звезд” время для завтраков в зале ресторана продлевается до: а) 12 часов б) 10 часов в) 11 часов +
14	В Греции пользуется популярностью такая система классификации: а) “цифровая” б) там нет системы классификации в) “буквенная” +
15	Возникновение первых предприятий гостиничной индустрии связано с: а) Древней Грецией б) Древним Римом + в) Средневековой Францией
16	Среди наиболее известных пионеров гостиничной индустрии начала 20 века были: а) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц + в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье
17	Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется также: а) тайской б) индийской + в) токийской

3.2 Собеседование (семинар)

3.2.1 Шифр и наименование компетенции

ПКв-1 Способен управлять ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

ПКв-6 Способен применять методы прикладных исследований в организациях сферы гостеприимства и/или общественного питания

18. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
19. Сущность и специфика гостиничных услуг.
20. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
21. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.
22. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров.
23. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.
24. Службы гостиницы и их краткая характеристика.
25. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.
26. Технологии и организация работы службы обслуживания гостей.
27. Служба эксплуатации номерного фонда. Организация и технологии обслуживания гостиничного фонда.
28. Особенности работы ресторана в гостинице.
29. Виды расчетов с проживающими гостями. Правила расчета оплаты за проживание.
30. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы отдела персонала.
31. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
32. Бронирование гостиничных услуг через глобальную сеть Интернет.
33. Интернет-технологии в гостиничном бизнесе.
34. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов.
35. Культура обслуживания. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов

3.3 Реферат

3.3.1 Шифр и наименование компетенции

ПКв-1 Способен управлять ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

ПКв-6 Способен применять методы прикладных исследований в организациях сферы гостеприимства и/или общественного питания

Темы реферата «Основные цели и задачи развития сферы услуг»

1. Объекты и задачи деятельности отелей.
2. Объекты и задачи деятельности спортивных лагерей.
3. Объекты и задачи деятельности в спортивно-оздоровительных предприятиях.
4. Объекты и задачи деятельности флотелей.
5. Объекты и задачи деятельности мотелей.
6. Объекты и задачи деятельности турбаз.
7. Объекты и задачи деятельности пансионатов.
8. Гостиничная деятельность рекреационного предприятия.
9. Объекты и задачи гостиничной деятельности ботелей.
10. Объекты и задачи гостиничной деятельности в СПА-отелей.
11. Объекты и задачи гостиничной деятельности эвент-отелей.
12. Объекты и задачи гостиничной деятельности клубных отелей.
13. Объекты и задачи гостиничной деятельности горнолыжных отелей.
14. Объекты и задачи деятельности санаториев.
15. Объекты и задачи гостиничной деятельности хостелов.
16. Объекты и задачи гостиничной деятельности эко-отелей.
17. Объекты и задачи гостиничной деятельности агро-отелей.
18. Объекты и задачи гостиничной деятельности отелей-музеев.
19. Объекты и задачи гостиничной деятельности арт-отелей.

Темы реферата «Развитие гостиничной деятельности в различные исторические периоды, особенности ценовой и сбытовой политики»

- 1 Развитие гостиничной деятельности в первобытном обществе
- 2 Развитие гостиничной деятельности в средние века
- 3 Развитие гостиничной деятельности в индустриальном обществе
- 4 Развитие гостиничной деятельности в постиндустриальном обществе
- 5 Развитие гостиничной деятельности на Руси
- 6 Развитие гостиничной деятельности в дореволюционной России
- 7 Развитие гостиничной деятельности в СССР
- 8 Развитие гостиничной деятельности в современной России
- 9 Развитие гостиничной деятельности в развивающихся странах на примере Латинской Америки
- 10 Развитие гостиничной деятельности в развивающихся странах на примере стран азиатского региона
- 11 Развитие гостиничной деятельности в развивающихся странах на примере стран Африки
- 12 Развитие гостиничной деятельности в странах СНГ

3.6 Собеседование (вопросы к экзамену)

3.6.1 Шифр и наименование компетенции

ПКв-1 Способен управлять ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

ПКв-6 Способен применять методы прикладных исследований в организациях сферы гостеприимства и/или общественного питания

1. История фитнес-услуг

2. Физическая культура в России
3. Различные подходы в классификации фитнес-клубов.
4. Характеристика наиболее популярных фитнес-услуг
5. История спа-услуг
6. Классификация СПА-объектов
7. Структура и услуги спа-объектов
8. СПА-курорты
9. Объекты с элементами СПА
10. Сфера услуг: определения, особенности услуги
11. Наиболее типичные определения понятия услуги
12. Свойства услуги;
13. Отличительные признаки услуг
14. Объекты сервисной деятельности
15. Задачи сервисной деятельности
16. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира
17. Древние формы торгово-экономических услуг.
18. Услуги в Древнем Китае.
19. Услуги в Древней Индии.
20. Организация массовых зрелищ в древнем мире
21. Нутрициология в древнем Египте, в древней Греции в древнем Риме, в Средней Азии, на Руси.
22. Услуги в средневековом обществе Западной Европы
23. Профессионально-корпоративные отношения в торговле..
24. Первые финансовые системы.
25. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе

1. Влияние научно-технического прогресса на развитие сервиса.
2. Развитие банковской системы.
3. Основные направления развития сферы услуг в индустриальном обществе.
4. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
5. Сервизация экономики.
6. Важнейшие характеристики постиндустриальной экономики.
7. Отличительная особенность постиндустриальной экономики.
8. Роль наукоемкого, высокоточного, производства.
9. Сервисная экономика. Классификация экономических систем в постиндустриальной парадигме.
10. Компоненты парадигмы постиндустриального общества (по Б.Бэллу).
11. Основные отличия «сервисной» и «индустриальной» экономики.
12. Принципы развития сервисной экономики.
13. Функции сервисной экономики.
14. Сервисная деятельность в развивающихся странах, характеристика условий для развития сервисной деятельности.
15. Влияние процессов индустриализации, в развивающихся странах на развитие сервисной деятельности.
16. Тенденция формирования потребительского спроса современного типа развивающихся государств.
17. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе.
18. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.
19. Ямская служба в России.
20. Хозяйственное и этнокультурное многообразие российского общества и сервисная деятельность.
21. Роль государственных механизмов в развитии услуг в России.

22. Товарно-рыночные отношения в России.
23. Ремесленные занятия и торговля в России.
24. Кооперативное движение в России.
25. Индустриальное производство в России и сервисная деятельность.
26. Кредитно-банковская система в России.
27. История развития ресторанного бизнеса в древнем мире.
28. Развитие ресторанного бизнеса Западной Европе.
29. Глобализация ресторанного бизнеса.
30. История развития ресторанного сервиса в России.
31. Рестораны в Москве и Питере.
32. Монастырская кухня.
33. Гостиничное дело в древнем мире.
34. Гостиничное дело в средние века.
35. Развитие отельного бизнеса в Америке.
36. Развитие гостиничных сетей.
37. Развитие гостиничного бизнеса в России.
38. Влияние различных конфессий на традиции питания.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания уровня сформированности компетенций

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03 Положение о курсовых экзаменах и зачетах;
- П ВГУИТ 4.1.02 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости.

Для оценки знаний, умений, навыков обучающихся по дисциплине применяется рейтинговая система. Итоговая оценка по дисциплине определяется на основании определения среднеарифметического значения баллов по каждому заданию.

Зачет по дисциплине выставляется в зачетную ведомость по результатам работы в семестре после выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных рабочей программой дисциплины (с отметкой «зачтено») и получении по результатам тестирования по всем разделам дисциплины не менее 60 %.

5. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания для каждого результата обучения по дисциплине

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Методика оценки (объект, продукт или процесс)	Показатель оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценивания	
				Академическая оценка или баллы	Уровень освоения компетенции
ПКв-1 Способен управлять ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания					
ЗНАТЬ: цели и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	Тест	Результат тестирования	75% и более правильных ответов	Отлично	освоена (повышенной)
			60-75% правильных ответов	Хорошо	Освоена (базовый)
			50-60% правильных ответов	Удовлетворительно	Освоена (базовый)
			Менее 50% правильных ответов	Неудовлетворительно	Не освоена (недостаточной)
	Собеседование (экзамен)	Уровень владения материалом	Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в полном объеме, достаточном для качественного выполнения всех профессиональных действий с учетом многофакторности производственной ситуации	Отлично	освоена (повышенной)
			Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в объеме, достаточном для качественного выполнения основных профессиональных действий с учетом многофакторности производственной ситуации	Хорошо	Освоена (базовый)
			Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в необходимом объеме, требуемом для выполнения	Удовлетворительно	Освоена (базовый)

			профессиональных действий с учетом многофакторности производственной ситуации		
			Студент не демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в объеме, требуемом для выполнения профессиональных действий	Неудовлетворительно	Не освоена (не достаточный)
УМЕТЬ: определять главные цели и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания, организовывать работу по их выполнению.	Практическая работа «Изучение и характеристика гостиничных предприятий различного типа».	Отчет по практической работе в виде презентации	Практическая работа выполнена в соответствии с заданием. Отчет отражает результаты работы. Обучающийся овладел методикой разработки анкет, анкетирования и обработки результатов анкетирования	Зачтено	Освоена
			Практическая работа не выполнена в соответствии с заданием. Отчет не оформлен. Обучающийся не овладел методикой разработки анкет, анкетирования и обработки результатов анкетирования	Не зачтено	Не освоена
	Семинар	Активность участия в семинаре	Студент активно участвует в дискуссии, демонстрирует понимание материала, свободно применяет профессиональную лексику в аргументации своей точки зрения. Задает вопросы, приводит примеры, отвечает на вопросы других участников дискуссии	Зачтено	Освоена
			Студент не участвует в дискуссии, не демонстрирует понимание материала, не задает вопросы, не приводит примеры, не отвечает на вопросы других участников дискуссии	Не зачтено	Не освоена
ИМЕЕТ НАВЫКИ: по организации работы выполнения основных целей и задач деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	Подготовка реферата по теме «Развитие гостиничной деятельности в различные исторические периоды, особенности ценовой и сбытовой политики» Подготовка реферата	Содержание обзора, презентация	Реферат составлен с учетом анализа исторических, экономических, социальных факторов развития гостиничного хозяйства. Исчерпывающе охарактеризованы меню, услуги, условия размещения, специфические особенности гостиниц удовлетворению потребностей в исследуемом регионе, приведен обширный материал по реализации	Отлично	Освоена (повышенный)

«Характеристика основных и вспомогательных служб гостиничного предприятия»	гостиничной или ресторанной деятельности в историческом и социокультурном ракурсе и в настоящее время		
	Реферат составлен с учетом анализа основных исторических, экономических, социальных факторов развития гостиничного хозяйства. Охарактеризованы меню, услуги, условия размещения, специфические особенности гостиниц по удовлетворению потребностей в исследуемом регионе, приведен достаточный материал по реализации гостиничной или ресторанной деятельности в историческом и социокультурном ракурсе и в настоящее время;	Хорошо	Освоена (базовый)
	Реферат составлен на основе фрагментарного анализа исторических, экономических, социальных факторов развития гостиничного хозяйства. Охарактеризованы элементы меню, услуг, условий размещения, специфических особенностей гостиниц по удовлетворению потребностей в исследуемом регионе, приведен материал по реализации гостиничной или ресторанной деятельности в историческом и социокультурном ракурсе и в настоящее время;	Удовлетворительно	Освоена (базовый)
	Реферат составлен без учета анализа исторических, экономических, социальных факторов развития гостиничного хозяйства. Не охарактеризованы меню, услуги, условия размещения, специфические особенности гостиниц и ресторанов по удовлетворению потребностей в исследуемом регионе. Не приведен материал по реализации гостиничной деятельности в историческом	Не удовлетворительно	Не освоена (не достаточный)

			и социокультурном ракурсе и в настоящее время.		
ПКв-6 Способен применять методы прикладных исследований в организациях сферы гостеприимства и/или общественного питания					
ЗНАТЬ: критерии удовлетворенности и лояльности потребителей, стандарты качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Тест	Результат тестирования	75% и более правильных ответов	Отлично	освоена (повышенный)
			60-75% правильных ответов	Хорошо	Освоена (базовый)
			50-60% правильных ответов	Удовлетворительно	Освоена (базовый)
			Менее 50% правильных ответов	Неудовлетворительно	Не освоена (не достаточный)
	Собеседование (экзамен)	Уровень владения материалом	Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в полном объеме, достаточном для качественного выполнения всех профессиональных действий с учетом многофакторности производственной ситуации	Зачтено	Освоена (повышенный)
			Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в объеме, достаточном для качественного выполнения основных профессиональных действий с учетом многофакторности производственной ситуации	Зачтено	Освоена (базовый)
			Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в необходимом объеме, требуемом для выполнения профессиональных действий с учетом многофакторности производственной ситуации	Зачтено	Освоена (базовый)
			Студент не демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в объеме, требуемом для выполнения профессиональных действий	Не зачтено	Не освоена (не достаточный)

<p>УМЕТЬ: анализировать уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	Семинар	Активность участия в семинаре	<p>Студент активно участвует в дискуссии, демонстрирует понимание материала, свободно применяет профессиональную лексику в аргументации своей точки зрения. Задает вопросы, приводит примеры, отвечает на вопросы других участников дискуссии</p>	Зачтено	Освоена (повышенный, базовый)
			<p>Студент не участвует в дискуссии, демонстрирует понимание отдельных разделов материала, затрудняется в применении профессиональной лексики для аргументации своей точки зрения. Не задает вопросы, затрудняется в приведении примеров, затрудняется при ответах на вопросы других участников дискуссии</p>	Не зачтено	Не освоена (не достаточный)
<p>Имеет навыки: по осуществлению мониторинга качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	Аналитический обзор - «Современные программы и технологии саморазвития работников индустрии гостеприимства»	Содержание обзора	<p>Студент правильно выполнил работу. Работа соответствует основным требованиям, предъявляемым к текстовым документам. Содержание полностью раскрывает, выбранную тематику аналитического обзора. Освещены все аспекты работы. Не допущено ни одной ошибки.</p>	Отлично	освоена (повышенный)
			<p>Студент правильно выполнил работу. Работа соответствует основным требованиям, предъявляемым к текстовым документам. Содержание полностью раскрывает, выбранную тематику аналитического обзора. Освещены не все аспекты работы. Допущена одна ошибка в содержательной части.</p>	Хорошо	Освоена (базовый)
			<p>Студент правильно выполнил работу. Работа частично соответствует основным требованиям предъявляемым к текстовым документам. Содержание не полностью раскрывает, выбранную тематику работы. Освещены не все аспекты работы. Допущено две ошибки в содержательной части.</p>	Удовлетворительно	Освоена (базовый)
			<p>Студент не правильно выполнил работу.</p>	Неудовлетвори	Не освоена

			Работа не соответствует основным требованиям предъявляемым к текстовым документам. Содержание не раскрывает, выбранную тематику работы. Не освещены аспекты работы. Допущено более двух ошибок.	тельно	(не достаточны)
--	--	--	---	--------	-----------------