

**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

Администрирование отеля

(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 «Администрирование отеля» 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
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИД1УК-2 – Определяет (исходя из действующих правовых норм) совокупность взаимосвязанных задач, решение которых обеспечивает достижение поставленной цели
ПКв-6	Способен методы прикладных исследований в организациях сферы гостеприимства и/или общественного питания	ИД-2 _{ПКв-6} 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)
ИД1 _{УК-2} – Определяет (исходя из действующих правовых норм) совокупность взаимосвязанных задач, решение которых обеспечивает достижение поставленной цели	Знает: действующие правовые нормы, необходимые для определения взаимосвязанных задач
	Умеет: формулировать цели проекта и способы их достижения
	Имеет навыки: определения результатов решения выделенных задач
ИД-2 _{ПКв-6} Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знает: способы разработки внутренних стандартов и регламенты процессов обслуживания
	Умеет: разрабатывать стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения на уровне организации избранной сферы деятельности.
	Имеет навыки: применения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения на уровне организации избранной сферы деятельности.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к части 1, обязательной части 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 «Администрирование отеля» базируется на знаниях, умениях и компетенциях, полученных при изучении обучающимися дисциплин «Основы производственно-технологической деятельности гостиниц», «Введение в технологии сферы обслуживания», «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства».

Дисциплина «Администрирование отеля» является предшествующей для освоения дисциплин: «Организация и контроль в туристской деятельности», «Организация и технологии санаторно-курортного дела», «Основы классификации гостиничных предприятий».

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов, включая промежуточную аттестацию.

Вид учебной работы	Всего академических часов, ак. ч	Семестры
		6
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	108	108
Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:	55	55
Лекции (Л)	18	18
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Практические занятия (ПЗ)	36	36
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	36	36
Консультации текущие	-	-
Групповые консультации	1	1
Виды аттестации (зачет)		
Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего)	53	53
В том числе:		
Подготовка к дискуссии тестовые задания	23	23
Подготовка к практической работе	30	30
Общая трудоемкость час	108	108

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	Организация работы и самоуправление при	Правила проживания в отеле. Техника безопасности и охраны труда. Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.	35

	администрировании отеля	Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей. Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).	
2	Забота о госте и навыки межличностного общения. Процедура бронирования. Заселение.	Стандарты внешнего вида сотрудников отеля. Особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом. Каналы прямых и непрямых продаж. Требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; Процедуры выдачи ключей, виды ключей; Требования к регистрации гостей; Особенности работы с профайлом гостя.	35
3	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	Процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг. Механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами. Статистику загруженности номерного фонда; Механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля. Роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; Роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю. Воздействие рекламных материалов (буклеты, прайслисты, визитные карты, официальный сайт	37
Итого			108

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ зан	Лаб. зан.	Семина.	СРС	Др. виды занят. (дискуссия)	Всего
1.	Организация работы и самоуправление при администрировании отеля	6	12			17		35
2.	Забота о госте и навыки межличностного общения. Процедура бронирования. Заселение.	6	12			17		35
3.	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	6	12			19		37
	Зачет							1
	ИТОГО	18	36			53		180

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, Час
-------	---------------------------------	-----------------------------	-------------------

1	Организация работы и самоуправление при администрировании отеля	Правила проживания в отеле. Техника безопасности и охраны труда. Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей. Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).	6
2	Забота о госте и навыки межличностного общения. Процедура бронирования. Заселение..	Стандарты внешнего вида сотрудников отеля. Особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом. Каналы прямых и непрямых продаж. Требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; Процедуры выдачи ключей, виды ключей; Требования к регистрации гостей; Особенности работы с профайлом гостя;	6
3	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	Процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг. Механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами. Статистику загруженности номерного фонда; Механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля. Роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; Роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю. Воздействие рекламных материалов (буклеты, прайслисты, визитные карты, официальный сайт	6
Итого			18

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, Час
1	Организация работы и самоуправление при администрировании отеля	Правила проживания в отеле. Техника безопасности и охраны труда. Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей. Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).	12
2	Забота о госте и навыки межличностного общения. Процедура бронирования. Заселение..	Стандарты внешнего вида сотрудников отеля. Особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом. Каналы прямых и непрямых продаж. Требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; Процедуры выдачи ключей, виды ключей; Требования к регистрации гостей; Особенности работы с профайлом гостя;	12
3	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	Процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг. Механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами. Статистику загруженности номерного фонда; Механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля. Роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; Роль администратора в	12

	приобретении лояльности гостя к отелю. Воздействие рекламных материалов (буклеты, прайслисты, визитные карты, официальный сайт	
Итого		36

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	Организация работы и самоуправление при администрировании отеля	Подготовка к дискуссии тестовые задания	17
2	Забота о госте и навыки межличностного общения. Процедура бронирования. Заселение..	Подготовка к круглому столу	17
3	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	Подготовка к практической работе	19
Итого			53

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература

1. Организация и технологии гостиничного дела. Часть 1 История и теория [Текст]: учеб. пособие / Л. Э. Глаголева, Н. Ю. Агаева, А. Н. Веретенников, Д. М. Токарева; Воронеж. гос. ун-т инж. технол. – Воронеж: ВГУИТ, 2017. – 173 с.

2. Организация и технологии гостиничного дела. Часть 2 Гостиничный продукт [Текст]: учеб. пособие / Л. Э. Глаголева, Н. Ю. Агаева, А. Н. Веретенников; Воронеж. гос. ун-т инж. технол. – Воронеж: ВГУИТ, 2017. – 139 с.

3. Организация и технологии гостиничного дела. Часть 3 Архитектура и инженерия [Текст]: учеб. пособие / Л. Э. Глаголева, Н. Ю. Агаева, А. Н. Веретенников; Воронеж. гос. ун-т инж. технол. – Воронеж: ВГУИТ, 2017. – 205 с.

4. Гостиничное дело: профессиональные стандарты, квалификационные требования, управление инновационной активностью в индустрии гостеприимства [Текст]: учеб. пособие / Л. Э. Глаголева, Н. Ю. Агаева; Воронеж. гос. ун-т инж. технол. – Воронеж: ВГУИТ, 2018. – 83 с.

6.2 Дополнительная литература

1. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн». <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>

Периодические издания

1 Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством.» // Экономика. Инновации. Управление качеством. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=35676 - Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством»

2 Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий» // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=32905 - Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий»

3 Журнал «Сервис plus» // Сервис plus [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1106984> – Журнал «Сервис plus»

4 Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Современные проблемы сервиса и туризма. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229 - Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

1. Романов, В. А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование [Текст] : учебное пособие. В. А. Романов, С. Н. Цветкова, Т. В. Шевцова, В. В. Карашенко, 2-е изд. - Ростов н/Д : МарТ, 221 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.543 – 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);

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
		6 семестр
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	108	108
<i>Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:</i>	11,5	11,5
Лекции	4	4
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Практические занятия (ПЗ)	6	6
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	6	6
Консультации текущие	1,5	1,5
Виды аттестации (зачет)	зачет	зачет
<i>Самостоятельная работа:</i>	92,6	92,6
Проработка материалов по конспекту лекций	42,6	42,6
Проработка материалов по учебникам, учебным пособиям	50	50
и (или) другие виды самостоятельной работы	3,9	3,9

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

По дисциплине

Администрирование отеля

1 Перечень оцениваемых компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИД1УК-2 – Определяет (исходя из действующих правовых норм) совокупность взаимосвязанных задач, решение которых обеспечивает достижение поставленной цели
ПКв-6	Способен методы прикладных исследований в организациях сферы гостеприимства и/или общественного питания	ИД-2 _{ПКв-6} 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)
ИД1 _{УК-2} – Определяет (исходя из действующих правовых норм) совокупность взаимосвязанных задач, решение которых обеспечивает достижение поставленной цели	Знает: действующие правовые нормы, необходимые для определения взаимосвязанных задач
	Умеет: формулировать цели проекта и способы их достижения
	Имеет навыки: определения результатов решения выделенных задач
ИД-2 _{ПКв-6} Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знает: способы разработки внутренних стандартов и регламенты процессов обслуживания
	Умеет: разрабатывать стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения на уровне организации избранной сферы деятельности.
	Имеет навыки: применения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения на уровне организации избранной сферы деятельности.

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	Организация работы и самоуправление при администрировании отеля	УК-2	Тест	1-10	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.

2	Забота о госте и навыки межличностного общения. Процедура бронирования. Заселение..	ПКв-6	Собеседование (дискуссия) Практическая работа	1-15 Кейс-задачи	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
3	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	УК-2 ПКв-6	Собеседование (вопросы к зачету)	1-68	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 задолженности 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

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

№ задания	Тестовое задание
	Выбрать один ответ
	Целью инженерно – технической службы Engineering and Maintenance Depart-

1	<p>ment, является:</p> <ul style="list-style-type: none"> - уборка номеров [+] обслуживании специальных мероприятий проходящий в гостинице - обеспечение безопасности в номере - обеспечение работы ресторана - обеспечение заполняемости номерного фонда
2	<p>Холл гостиницы hotel lobby включает в себя следующие должности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - горничная, официант - менеджер по связям, менеджер охраны - официант, консьерж - консьерж, менеджер охраны [+] консьерж, менеджер по связям с гостями
3	<p>Фундаментальными задачами в системе управления персоналом гостиничной компании являются</p> <ul style="list-style-type: none"> - координация работников - отбор сотрудников - увольнение сотрудников [+] управление планированием, наймом и увольнением работников - поощрение сотрудников
4	<p>Формы разделения управленческого труда носят:</p> <ul style="list-style-type: none"> - общий характер [+] обособленных и направленных характер - неординарный характер - переменчивый характер - необособленный характер
5	<p>Система классификации гостиничных предприятий по специализации- это:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Это объединение отелей предлагающих широкий спектр услуг; - Это объединение отелей по звездности [+] Это объединение отелей по классности - Это объединение отелей работающих на одном географическом направлении; - Это объединение отелей предлагающие свои услуги одному целевому рынку
6	<p>Удовлетворенность персонала собственным трудом, лояльность работников отеля, гармония, материальный достаток и социальная значимость полезности работы, это характеристика:</p> <ul style="list-style-type: none"> - денежное поощрение [+] соблюдения кадрового законодательства - денежные штрафы - соблюдение иерархии управления - соблюдение субординации
7	<p>Особенность гостиничного бизнеса заключается в:</p> <ul style="list-style-type: none"> - месторасположении гостиницы; - в количестве номеров в номерном фонде; - в сезонности предоставляемых услуг; - в спросе на туристский регион [+] в неосязаемости предоставляемых услуг
8	<p>Укажите верный принцип на одном из которых , базируется строительство гостиничного здания</p> <ul style="list-style-type: none"> - Необходимо учитывать сегмент рынка - гостиница должна строится в центре города и иметь большой паркинг [+] Должна быть планировка зданий и внутренних помещений. - гостиница не должна иметь в номерном фонде более 200 номеров - необходимо учитывать бюджет гостиницы

9	<p>Техническое обслуживание включает в себя</p> <ul style="list-style-type: none"> - безопасность гостей - комплекс работ обслуживающего персонала [+] комплекс работ по поддержанию в исправном состоянии здания - комплекс работ ресторана и бара отеля - комплекс работ по безопасности отеля
10	<p>Стойка регистрации Front desk, reception включает в себя следующие должности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - менеджер - бармен - официант - горничная [+] консьерж

3.2 Собеседование (дискуссия)/Практическая работа

3.2.1 Шифр и наименование компетенции

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

1. Основные категории и понятия в гостиничном бизнесе.
2. История возникновения гостиниц.
3. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства за рубежом.
4. История развития гостиничного бизнеса в России.
5. Организаторы гостиничного бизнеса.
6. Этапы гостевого цикла. Работа служб гостиницы на каждом из этапов.
7. Услуги, предоставляемые в гостиницах. Особенности гостиничных услуг.
8. Классификация гостиниц.
9. Классификация гостиничных номеров.
10. Международные гостиничные компании и цепи.
11. Российские гостиничные компании и цепи.
12. Организационная структура гостиничного предприятия.
13. Службы гостиниц: состав и функции.
14. Состав и функции службы приема и размещения;
15. Оборудование холла гостиницы и способы создания комфортного микроклимата в холлах;

Кейс-задача № 1

Вы проходите практику на предприятии гостеприимства «...». Опишите общую информацию об организации.

Разработайте штатное расписание для предприятия.

Кейс-задача № 2

Вы проходите практику на предприятии гостеприимства «...».

Предложите схему организации производства на данном предприятии при заданном условии: минимизация производственных площадей.

Кейс-задача № 3

Проведение собрания смены. Сформулируйте задачи собрания смены, если:
а) не выполняется месячный план по продажам: отставание по продажам напитков на 4%, салатов-6%, десертов-10% по сравнению с предыдущими показателями того же периода.

- б) появился новый су-шеф.
- в) вводится новое меню.
- г) вчера по халатности разбили целую кассету со стаканами.
- д) пришел новый сотрудник и у него самый максимальный среди сотрудников чек.

Кейс-задача № 4

Общее собрание коллектива на предприятии гостеприимства «...». Выберите тему собрания. Укажите вопросы собрания. Определите субъектов выступления, создайте тезисы к выступлениям. Подведите итоги собрания.

Кейс-задача № 5

Создайте название и концепцию собственного предприятия гостеприимства. Разработайте и подробно опишите стандарты приветствия, прощания, элементы обслуживания для этого ресторана/клуба. Создайте легенду/ «историю» ресторана/клуба. Придумайте 2-3 теории, раскрывающие философию обслуживания и атмосферу этого заведения.

3.3 Собеседование (вопросы к зачету)

3.3.1 Шифр и наименование компетенции

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

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

1. Роль гостиничного сервиса в мировом хозяйстве. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса.
2. Эволюция гостиничного и ресторанного дела. Роль и место гостиничного сервиса в индустрии гостеприимства.
3. Основные особенности гостиничного бизнеса. Миссия, цели и задачи гостиничного предприятия.
4. Классификация средств размещения (ВТО). Международные классификации гостиниц.
5. Особенности российской классификации и сертификации гостиниц.
6. Современные тенденции развития гостиничных цепей. Крупнейшие гостиничные цепи мира.
7. Управленческая структура и функции пищевого комплекса гостиницы.
8. Автоматизированные системы управления в гостиничном предприятии.
9. Роль индустрии развлечений в гостиничном сервисе.
10. Корпоративная философия и корпоративная культура в гостинице.
11. Процесс управления трудовыми ресурсами. Деловое общение. Комплектование и отбор кадров.
12. Организация досуга. Отличительные особенности анимационной деятельности в гостиничных предприятиях России.
13. Отличительные особенности анимационной деятельности в гостиничных предприятиях стран Зап. Европы.
14. Отличительные особенности анимационной деятельности в гостиничных предприятиях стран Вост. Европы.
15. Отличительные особенности анимационной деятельности в гостиничных предприятиях стран Азии.

16. Линейная структура управления гостиницей. Достоинства и недостатки.
17. Пирамидная структура управления предприятием. Достоинства и недостатки.
18. Функциональная структура управления гостиницей. Достоинства и недостатки.
19. Линейно-функциональная (штабная) структура управления гостиницей.

Достоинства и недостатки.

20. Характеристика формы управления гостиничными предприятиями по контракту (с приведением примеров).

21. Характеристика формы управления гостиничными предприятиями по договору франчайзинга (с приведением примеров).

22. Характеристика формы управления гостиничными предприятиями по договору аренды (с приведением примеров).

23. Состояние и перспективы развития гостиниц в РФ.

24. Классификация гостиниц в Великобритании.

25. Классификация гостиниц в Германии

26. Классификация гостиниц в США.

27. Классификация гостиниц в Швейцарии.

28. Классификация гостиниц в Греции и на Кипре.

29. Классификация гостиниц Италии и Испании.

30. Классификация гостиниц в Китае.

31. Фирменный стиль отеля.

32. Среда гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на работу гостиницы.

33. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на процесс оказания гостиничных услуг.

34. Корпоративная культура, корпоративная философия гостиничного предприятия.

35. Современные тенденции развития гостиничных предприятий.

36. Классификация гостиничных номеров. Основные требования к номерам различных категорий.

37. Нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность.

38. Функциональные требования, предъявляемые к гостиницам делового назначения.

39. Функциональные требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха.

40. Особенности малых гостиниц.

41. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.

42. Сущность и специфика гостиничных услуг.

43. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.

44. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.

45. Виды гостиниц и их характеристика.

46. Классификация средств размещения в мире и в России.

47. Классификация гостиниц по качеству и количеству предоставляемых услуг.

48. Классификация гостиниц по способу управления.

49. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.

50. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий.

51. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров.

52. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.

53. Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе.

54. Факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия.

55. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы.

56. Системы жизнеобеспечения гостиницы.

57. Основные системы гостиничных тарифов. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Ценовые стратегии.

58. Структура управления гостиничным предприятием

59. Функции руководителей высшего звена управления.

60. Службы гостиницы и их краткая характеристика.
61. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.
62. Операционный процесс обслуживания и функции службы, приема, размещения и обслуживания.
63. Технологии и организация работы службы бронирования. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
64. Технологии и организация работы службы портье. Порядок регистрации и размещения гостей.
65. Особенности регистрации разных категорий гостей (туристские группы, иностранные, деловые туристы и др.).
66. Автоматизированная обработка данных в службе приема и обслуживания гостей.
67. Технологии и организация работы службы обслуживания гостей.
68. Служба эксплуатации номерного фонда. Организация и технологии обслуживания гостиничного фонда.

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
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений					
ПКв-6 Способен методы прикладных исследований в организациях сферы гостеприимства и/или общественного питания					
ЗНАТЬ: действующие правовые нормы, необходимые для определения взаимосвязанных задач; способы разработки внутренних стандартов и регламенты процессов обслуживания	Тест	Результат тестирования	75% и более правильных ответов	Отлично	Освоена
			60-75% правильных ответов	Хорошо	Освоена
			50-60% правильных ответов	Удовлетворительно	Освоена
			Менее 50% правильных ответов	Неудовлетворительно	Не освоена
	Дискуссия	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
			Студент не демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в объеме, требуемом для выполнения профессиональных действий	Не зачтено	Не освоена
УМЕТЬ: формулировать цели проекта и способы их достижения; разрабатывать стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения на уровне организации избранной сферы деятельности.	Дискуссия	Активность участия в дискуссии, круглом столе	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, 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	Не зачтено	Не освоена
ИМЕЕТ НАВЫКИ: - определения результатов решения выделенных задач; приложения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения на уровне организации избранной сферы деятельности.	Практическая работа	Верно выполненная практическая работа	Обзор составлен с учетом анализа исторических, экономических, социальных факторов развития ресторанного бизнеса. Исчерпывающе охарактеризованы элементы концепции, отражены специфические особенности концепции и ее развитие, приведен обширный материал по реализации анализируемой концепции в историческом ракурсе и в настоящее время	Отлично	Освоена
			оценка «хорошо» если обзор составлен с учетом анализа основных исторических, экономических, социальных факторов развития ресторанного бизнеса. В основном верно охарактеризованы элементы концепции, отражены специфические особенности концепции и ее развитие, приведен достаточный материал по реализации анализируемой концепции в историческом ракурсе и в настоящее время	Хорошо	Освоена
			Обзор составлен с учетом анализа отдельных исторических, экономических, социальных факторов развития ресторанного бизнеса. Охарактеризованы элементы концепции, отражены специфические особенности концепции и ее развитие, приведен материал по реализации	Удовлетворительно	Освоена

			анализируемой концепции в историческом ракурсе и в настоящее время		
			Обзор составлен с без учета анализа основных исторических, экономических, социальных факторов развития ресторанного бизнеса. не охарактеризованы элементы концепции, не отражены специфические особенности концепции и ее развитие, отсутствует достаточный материал по реализации анализируемой концепции в историческом ракурсе и в настоящее время	Неудовлетворительно	Не освоена