



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДВФУ)  
**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель ОП

\_\_\_\_\_ Овчаренко Н.П.  
(подпись) (ФИО)

УТВЕРЖДАЮ  
Врио заведующий кафедрой  
сервиса и туризма

\_\_\_\_\_ Овчаренко Н.П.  
(подпись) (ФИО.)  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Администрирование отелей  
**Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело**  
**Форма подготовки очная**

курс 2 семестр 4  
лекции 00 час.  
практические занятия 72 час.  
лабораторные работы 00 час.  
в том числе с использованием МАО лек. 0 / пр. 36 / лаб. 0 час.  
всего часов аудиторной нагрузки 108 час.  
в том числе с использованием МАО 36 час.  
самостоятельная работа 9 час.  
в том числе на подготовку к экзамену 27 час.  
контрольные работы (количество) не предусмотрены  
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены  
зачет не предусмотрен  
экзамен 4 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного - на заседании Ученого совета ДВФУ (выписка из протокола заседания Ученого совета ДВФУ от 08.06.2017 № 515).

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры  
Сервиса и туризма, протокол № 11 от «14» июня 2019г.

Врио заведующий кафедрой: Овчаренко Н.П.  
Составители: ассистент Орловская Ю.В.

Владивосток  
2019

**Оборотная сторона титульного листа РПУД**

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: Ключевой ролью при создании любого отеля является роль администратора. Находясь в зоне Ресепшен, гость отеля получает первое впечатление о гостинице, а также свой первый опыт пребывания в гостинице. В этом месте устанавливается первоначальный контакт с персоналом отеля. Качество, этикет и быстрота обслуживания могут сильно повлиять на то, какое отношение сложится у гостя к гостинице во время его пребывания: положительное или отрицательное. В свою очередь, это влияет на репутацию отеля и продолжение его работы.

Задачи:

1. Студент должен знать и понимать основные и дополнительные услуги предлагаемые в отели и особенности их предоставления;
2. Студент должен знать и понимать организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
3. Студент должен уметь эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;
4. Студент должен уметь контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности.

Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
	ОПК-1	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемых к выпускникам)
Тип задач профессиональной деятельности: _____				
		ПК-1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	

## I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Теоретическая часть не предусмотрена в дисциплине «Администрирование отелей»

## II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

### Раздел I. Введение в курс (72 час.)

#### Тема 1. Организация работы и самоуправление (9 час.)

Специалист должен знать и понимать:

- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона: о Правила проживания в отеле; о Техника безопасности и охраны труда; о Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.
- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
- технологический цикл обслуживания гостей;
- особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).

Специалист должен уметь:

- эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;
- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;
- оказывать первую доврачебную медицинскую помощь;
- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;
- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;
- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;
- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;
- действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;
- соблюдать политику конфиденциальности;
- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;
- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.

## **Тема 2. Забота о госте и навыки межличностного общения (9 час.)**

Специалист должен знать и понимать:

- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;
- особенности межкультурной коммуникации с гостями;
- этику общения;
- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
- стандарты внешнего вида сотрудников отеля.

Специалист должен уметь:

- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;
- предоставлять туристическую информацию;
- поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями;
- корректно обрабатывать получаемую информацию;
- поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;
- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;
- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;
- эффективно и

своевременно координировать взаимодействие служб отеля; • своевременно реагировать на специальные запросы.

### **Тема 3. Процедура бронирования (9 час.)**

Специалист должен знать и понимать: • особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом; • каналы прямых и непрямых продаж; Администрирование отеля 8 • технологию работы с автоматизированными системами управления; • тарифную политику; • виды бронирования; • способы гарантирования и аннулирования бронирования; • основные финансовые показатели деятельности отеля; • политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами.

Специалист должен уметь: • осуществлять различные виды бронирования; • использовать различные способы бронирования номерного фонда; • осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса; • работать с комментариями к бронированию; • использовать программное обеспечение для совершения бронирования.

### **Тема 4. Заселение (9 час.)**

Специалист должен знать и понимать: • юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; • процедуры выдачи ключей, виды ключей; • требования к регистрации гостей; • особенности работы с профайлом гостя; • процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг; • технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ); • алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.

Специалист должен уметь: • проводить процедуру идентификации личности гостя; • хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей; • предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном

фонде отеля; • регистрировать запросы гостей; • подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями; предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер.

### **Тема 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле (9 час.)**

Специалист должен знать и понимать: • механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; • особенности работы с задолженностями по счетам гостей; • статистику загруженности номерного фонда; • механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля; • процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office; • важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами; • алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей; • особенности работы с банковскими картами.

Специалист должен уметь: • эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ; • вести счет вручную для денежных средств; • проводить процедуры передачи смены; • принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.

### **Тема 6. Продажи услуг (9 час.)**

Специалист должен знать и понимать: • цель рекламной деятельности, используемой отелем; • 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).

Специалист должен уметь: • рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания; • максимально увеличивать объем

продаж; • осуществлять заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.); • продвигать услуги отеля или группы отелей.

### **Тема 7. Управление жалобами (9 час.)**

Специалист должен знать и понимать: • алгоритм работы с жалобами гостей; • гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства; • основные методы исследования и анализа проблемной ситуации; • пределы полномочий в принятии решения; • принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Специалист должен уметь: • демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб; • воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой; • задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой; • проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия); • обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации; • передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.

### **Тема 8. Процедура выселения (9 час.)**

Специалист должен знать и понимать: • время выезда; • процедуры выставления счетов при выезде гостя; • различные типы оплаты; • прием и хранение денежных средств; • работу с дебетовыми и кредитными картами; • процедуры расчетов с корпоративными компаниями; • порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем; • учёт любых возмещений ущерба; • документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя; • ускоренная регистрация при процедуре отъезда; • процедуры и политика позднего выезда; • как управлять регистрацией отъезда для больших групп.

Специалист должен уметь: • регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля; • управлять ускоренным



выселением при отъезде и позднем выезде; • управлять выездом для больших групп; • получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; • формировать счет авансовых депозитов, полученных от отеля.

### **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

#### **План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине**

№ п/п	Дата / сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	Упражнение 1	Изучение теоретической части темы, поиск информации о глобализации, туризме и гостиничном секторе, подготовка к защите заданий, подготовка файлов, подготовка к обсуждению докладов	3	Проверка доступности лекций, файлов, заданий и их защита, прохождение теста, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий, отчеты
2.	Упражнения 2, 3, 4, 5	Изучение теоретической части темы, подготовка к тестированию, подготовка к обсуждению групповых докладов, подготовка к выполнению заданий	3	Проверка доступности лекций, файлов, заданий и их защита, прохождение теста, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий, отчеты
3.	Упражнения 6, 7	Изучение теоретической части темы, подготовка к тестированию, подготовка к обсуждению групповых докладов, подготовка к выполнению заданий	3	Проверка доступности лекций, файлов, заданий и их защита, прохождение теста, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий, отчеты
<b>ИТОГО</b>			<b>9</b>	

#### **Рекомендации по самостоятельной работе студентов**

Особое значение для развития теоретического материала, а также для приобретения и формирования навыков имеет самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине "Администрирование отелей" предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, написание рефератов, подготовку к

выполнению и защите лабораторных работ и промежуточную аттестацию – экзамен.

Для самостоятельной экспертизы усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите лабораторной работы и сдачи экзамена студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

### **Рекомендации по работе с литературой**

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студенты должны следовать определенной последовательности:

~ при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий темы курса, чтобы точно знать, что искать в той или иной публикации;

~ для более глубокого понимания и усвоения материала следует читать не только определения и понятия, имеющиеся в тексте, но и конкретные примеры;

~ для того, чтобы получить более широкое и системное понимание по теме вы хотите просмотреть несколько литературы (возможно, альтернативу);

~ нет необходимости обрисовывать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не позволяет понять материал; необходимо выделить и обрисовать только основные положения, определения и понятия, которые позволяют выстроить логику ответа на исследуемые вопросы.

### **Вопросы для самоконтроля**

Вопросы для самоконтроля предназначены для самостоятельной проверки студентом усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защиты практической работы и экзамена. Для удобства использования вопросы для самоконтроля делятся на разделы и темы теоретической части курса.

#### IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
	Организация работы и самоуправление/Работа о госте и навыки межличностного общения	ОПК-1.1	знает	(Урок 1); Работа на уроке Индивидуальные / Групповые задания	Тест (Урок 1,2)
	Процедура бронирования	ОПК-1.2	умеет	(Урок 3,4); Работа на уроке Индивидуальные / Групповые задания	Тест (Урок 3,4)
	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	ОПК-1.3		(Урок 5,6); Работа на уроке Индивидуальные / Групповые задания	Тест (Урок 5,6)
	Продажи услуг	ПК-1.1	знает	(Урок 7,8); Работа на уроке Индивидуальные / Групповые задания	Тест (Урок 7,8)
	Управление жалобами	ПК-1.2	умеет	(Урок 9,10); Работа на уроке Индивидуальные / Групповые задания	Тест (Урок 9,10)
	Процедура заселение/выселения	ПК-1.3		(Урок 11,12); Работа на уроке Индивидуальные / Групповые задания	Тест (Урок 11,12)

#### V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### Основная литература

*(электронные и печатные издания)*

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: [Электронный ресурс] / С.А. Быстров - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М., 2016. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/author/7eef7f02-39b5-11e4-b05e-00237dd2fde2>

2. Кови С., *Лидерство, основанное на принципах* [Электронный ресурс] / С. Кови - М.: Альпина Пабли., 2016. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/914153>

3. Кови С. *Семь навыков эффективных менеджеров: Самоорганизация, лидерство, раскрытие потенциала* [Электронный ресурс] / С. Кови - М.: Альпина Пабли., 2016. - 88 с.: ISBN 978-5-9614-4773-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/923774>

4. Лайкер Д.К. *Лидерство на всех уровнях бережливого производства: Практическое руководство* [Электронный ресурс] / Д.К. Лайкер - М.: Альпина Паблишер, 2018. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1002577>

5. Ушаков Р.Н. *Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности*: [Электронный ресурс] / Р.Н. Ушаков - — М. : ИНФРА-М, 2019. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/author/112b6166-8977-11e6-8eb2-90b11c31de4c>

### **Дополнительная литература**

*(печатные и электронные издания)*

1. Cathy A. Enz *Hospitality Strategic Management CONCEPTS and CASES* [Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey., 2014] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

2. Charles W. L. Hill *Essentials of Strategic Management* [Cengage Learning products are represented in Canada by Nelson Education, Ltd., 2014] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

3. Chuck Kim Gee. *International Hotels Development and Management* [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2012] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

4. David K. Hayes, Jack D. Ninemeier, Allisha A. Miller. Hotel Operations Management [Pearson Higher Ed USA, 2016] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

5. Debra F. Cannon. Training and Development for the Hospitality Industry [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2003] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

6. Gareth R. Jones and Charles W. L. Hill Strategic Management: Strategic Management Theory : An Integrated Approach by Gareth R. Jones and Charles W. L. Hill [Cengage Learning products are represented in Canada by Nelson Education, Ltd., 2012] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

7. James R. Abbey, Ph.D. Convention Sales and Services, Ninth Edition [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2016] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

8. James R. Abbey, Ph.D. Hospitality Sales and Marketing, Sixth Edition [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2016] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

9. Kevin L. Keller Strategic Brand Management. [Library of Congress Cataloging-in-Publication Data., 2013] <https://tranbaothanh.files.wordpress.com/2016/09/strategic-brand-management-4th-edition.pdf>

10. Michael N. Chibili. Modern Hotel Operation Management [Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten, The Netherlands, 2016] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

11. Michael L. Kasavana, Ph.D. Managing Front Office Operations, Tenth Edition [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2017] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

12. Karen Lieberman, Bruce Nissen. Ethics in the Hospitality and Tourism Industry [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2005] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

13. Philip Kotler. Marketing for Hospitality and Tourism, Global Edition [Pearson Higher Ed USA, 2016] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

14. Robert H. Woods Leadership and management in the hospitality industry [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2016] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

15. Robert H. Woods, Misty M. Johanson, Mochael P. Sciarini. Managing hospitality human resources [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2012] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

16. Rocco M. Angelo, Andrew Vladimir. Hospitality Today: An Introduction [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2011] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

17. Ronald A. Nykiel. Marketing in the hospitality industry. [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2015] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Реализация учебной дисциплины "Администрирование отелей" предусмотрены следующие виды учебной работы: лекции, лабораторные работы, самостоятельная работа студентов, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Развитие дисциплины "Администрирование отелей" предусматривает рейтинговую систему оценки знаний студентов и обеспечивает для учителя текущий контроль за посещаемостью студентами лекций, подготовка и выполнение всех лабораторных работ с обязательным предоставлением отчета о работе, реализации всех видов самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по дисциплине "Администрирование отелей" это экзамен, который проводится в форме тестирования.

- изучение теоретического материала (20 баллов);

- успешное выполнение практических заданий (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнять все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине "Администрирование отелей" с учетом всех видов постоянного мониторинга и самостоятельной работы, предусмотренных учебным планом.

Критерии оценки по дисциплине " товары народного потребления "для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – "отлично", 76-85 баллов – "хорошо", 61-75 баллов – "удовлетворительно", 60 и менее баллов – "неудовлетворительно".

### **Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины**

Оптимальным вариантом планирования и организации студенческого времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение рабочей нагрузки, т. е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом на лекциях и закрепление знаний, полученных при подготовке и выполнении лабораторных работ и заданий, предусмотренных для самостоятельной работы студентов.

Подготовка к лабораторным работам должна проводиться заблаговременно, чтобы иметь возможность проконсультироваться с преподавателем по возникающим вопросам. В случае пропуска занятий необходимо предоставить письменную разработку пропущенной лабораторной работы.

Самостоятельная работа должна проводиться в соответствии с графиком и требованиями, предложенными преподавателем.

### **Алгоритм изучения дисциплины**

Изучение курса должно вестись систематически и сопровождаться подробным резюме. Конспект рекомендуется включать все виды учебной

работы: лекции, самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, отчеты по лабораторным работам, решение ситуационных задач и кроссвордов, ответы на вопросы для самоконтроля и другие задания, предлагаемые для самостоятельной работы студентов.

Основным промежуточным показателем успешности студента в процессе изучения дисциплины является его готовность к выполнению лабораторной работы.

При подготовке к лабораторным работам, в первую очередь, необходимо ознакомиться с планом урока, изучить соответствующую литературу, нормативно-техническую документацию. По каждому вопросу лабораторной работы студент должен определить и изучить ключевые понятия и понятия. В случае затруднений студент может обратиться за консультацией к ведущим преподавателем.

Критерий готовности к лабораторной работы является способность студента ответить на все контрольные вопросы, рекомендованные преподавателем.

Знания, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, должны закрепляться не повторением, а использованием материала. Эта цель при изучении дисциплины "Администрирование отелей" являются активными формами и методами обучения, такими как метод ситуационного анализа, который позволяет студенту овладеть профессиональными компетенциями и проявить их в условиях, имитирующих профессиональную деятельность.

Особое значение для развития теоретического материала, а также для приобретения и формирования навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предполагает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовка к выполнению и защите лабораторных работ и промежуточной аттестации – экзамен.

Для самостоятельной экспертизы усвоения теоретического материала,



подготовки к выполнению и защите лабораторной работы и сдачи экзамена студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

### **Рекомендации по работе с литературой**

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студенты должны следовать определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий темы курса, чтобы точно знать, что искать в том или ином издании;
- для более глубокого понимания и усвоения материала следует читать не только определения и понятия, имеющиеся в тексте, а также конкретные примеры;
- для того, чтобы получить более широкое и системное понимание по теме вы хотите просмотреть несколько литературы (возможно, альтернативу);
- нет необходимости обрисовывать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не позволяет понять материал; необходимо выделить и обрисовать только основные положения, определения и понятия, которые позволяют выстроить логику ответа на исследуемые вопросы.

### **Рекомендации по подготовке к зачету**

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студенты должны следовать определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий темы курса, чтобы точно знать, что искать в том или ином издании;
- для более глубокого понимания и усвоения материала следует читать не только определения и понятия, имеющиеся в тексте, а также конкретные примеры;
- для того, чтобы получить более широкое и системное понимание

по теме вы хотите просмотреть несколько литературы (возможно, альтернативу);

- нет необходимости обрисовывать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не позволяет понять материал; необходимо выделить и обрисовать только основные положения, определения и понятия, которые позволяют выстроить логику ответа на исследуемые вопросы

## **VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

- Для осуществления учебного процесса по дисциплине "Администрирование отелей" необходимо:

- Начало изучения дисциплины "Администрирование отелей", студенты должны:

- Ознакомиться с программой, изучить список рекомендуемой литературы; программу курса нужно будет возвращать постоянно, так как усвоение каждой темы отдельно, для того, чтобы понять, достаточно ли изучены все вопросы;

- При подготовке к занятиям по дисциплине "Администрирование отелей", следует руководствоваться нормами времени для выполнения заданий. Например, при подготовке к уроку для изучения реферата одной лекции учебники, как правило, даются от 2 часов до 3 часов, а для изучения первоисточников текста с кратким изложением 1,5–2 часа, при подготовке только плана около 2 часов.

## **VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **Шкала оценивания уровня сформированности компетенций**

<b>Код и формулировка компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции</b>		<b>Критерии</b>	<b>Показатели</b>
ОПК-1 Способен применять технологические новации и	знает (пороговый уровень)	Определите основные сектора индустрии гостеприимства. (р.	Опишите рост брендов в индустрии гостеприимства. (стр. 3-6)	Определите множество различных аудиторий, к которым должен обратиться маркетинг, и объясните, как

современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания		3) основные принципы: Взаимодействие и взаимозависимость: Путешествие Размещение Рестораны Игровые зоны Достопримечательности Развлечение	основные принципы: Имидж-маркетинг Бренд Потребительские ожидания	маркетинговые мероприятия, управления доходами и расходами в индустрии гостеприимства отвечают потребностям многих разных типов покупателей. (р. 6) основные принципы:  Продажа товаров и услуг Потребительский рынок Продажа имиджа фирмы Рынок инвесторов Маркетинг для общей аудитории Имидж и узнаваемость рекламы Годовой отчет как маркетинговый инструмент Франчайзинговый маркетинг
	Имеет (продвинутый уровень)	Объясните, как города-фидеры и пары городов могут помочь сфокусировать маркетинговые усилия компании. (стр. 9-11) основных принципа:	Описать значение географической сегментации в индустрии гостеприимства. (р. 9) основные принципы: Регионы, города-фидеры, зоны, районы Городские статистические районы Пары городов Почтовый индекс	Объясните, как знания, полученные в результате сегментации выгод и потребностей, могут показать доходы и расходы в сфере гостеприимства (стр. 13-14)  основные принципы: Гибкость эффективно обслуживать разнообразные потребности клиентов Семьи отдыхающих и деловые путешественники и отдыхающих без детей Бизнес-путешественники и туристы
	владеет (высокий уровень)	Охарактеризуйте характеристики сегментов рынка деловых поездок. (стр. 21-23) Ключевые понятия: участники собрания, конференции Путешественники с неограниченными счетами расходов Цены сознательные деловые путешественники	Отличать конечных пользователей от посредников на рынке путешествий и гостеприимства. (р. 21) основные принципы: Конечные пользователи-бизнес-путешественники, отдыхающие Туристические посредники-планировщики	Определение туристических посредников для деловых и развлекательных сегментов рынка путешествий. (стр. 23-25) основные принципы: Встречи планировщиков, отделов графика, администраторов / административных помощников, туристических управляющих компаний, турагентов, авиакомпаний, туристических клубов,

			<p>встреч, транспортные отделы, администраторы / административные помощники, Туристические управляющие компании, турагенты, авиакомпании, туристические клубы, компании кредитных карт, онлайн-посредники</p>	<p>компаний кредитных карт, онлайн-посредников</p>
<p>ПК-1 Способен применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем</p>	<p>знает (пороговый уровень)</p>	<p>нормативно- правовая база в сфере гостеприимства и туризма</p>	<p>знание правовых, нормативных и технических документов (законодательных и нормативных актов Российской Федерации, классификаторов, стандартов, соответствия и др.)) необходимые для осуществления гостиничной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность перечислить и описать правовые акты, регулирующие данную отрасль;</li> <li>- возможность перечисления и описания нормативно-технических документов, регламентирующих требования к количеству и качеству предоставляемых услуг;</li> <li>- возможность перечислить требования нормативно-технических документов к количеству и качеству предоставляемых услуг</li> </ul>
	<p>Имеет (продвину- тый уровень)</p>	<p>поиск и навигация в нормативно- правовой базе, необходимой для гостиничной деятельности</p>	<p>возможность поиска и навигации по правовым, нормативным и техническим документам (законодательным и нормативным актам РФ, классификаторам, стандартам и др.)) необходимые для осуществления гостиничной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность поиска в специализированных информационно- справочных системах правовых, нормативных и технических документов, необходимых для решения профессиональных задач;</li> <li>- умение ориентироваться в нормативно-технических документах при оценке качества товаров, их приемке по количеству и качеству;</li> <li>- возможность навигации по нормативно-техническим документам для регулирования движения товаров</li> </ul>
	<p>владеет (высокий уровень)</p>	<p>навыки работы с нормативной базой при осуществлении гостиничной деятельности</p>	<p>владение навыками работы с правовыми, нормативными и техническими документами (законодательными и нормативными актами Российской</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность самостоятельного использования и правильного толкования правовых актов для осуществления гостиничной деятельности;</li> <li>- возможность самостоятельного</li> </ul>

			Федерации, классификаторами, стандартами), необходимыми для осуществления гостиничной деятельности	использования и правильного толкования требований нормативно-технических документов при оценке качества предоставляемых услуг - возможность самостоятельного использования и правильного толкования требований нормативно-технических документов по регулированию гостиничной деятельности
--	--	--	--	---

## Оценочные средства

### для проверки формирования компетенций (20 мин)

Код и формулировка компетенции	Задание
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	Гость в состоянии крайнего возмущения звонит на ресепшн. К нему в комнату вошел гость, которого по ошибке заселили в тот же номер. Гость требует разобраться в ситуации, а также компенсацию за предоставленные неудобства. Затем на ресепшн подходит гость, которого заселили в уже занятый семейной парой номер и начинает предъявлять претензии.
ПК-1 Способен применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем	Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля в Краснодаре. Выбирает между отелем в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе, аргументированно убедить его забронировать отель, в котором работает администратор.

## Ситуационные задачи

### по дисциплине «Администрирование отелей»

#### Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение.

Студенту необходимо ответить на телефонные звонки. Нужно использовать стандартные фразы в определенной последовательности, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем. Кроме того, необходимо осуществить корректное бронирование, с занесением всех необходимых данных в электронную базу, а также заселить гостя согласно стандартным процедурам, соблюдая требования к ведению документации.

#### Деловая переписка.

Задание выполняется на компьютере или ноутбуке (предоставляется организаторами) в программе Microsoft Word, оформляется согласно всем правилам и этикету деловой переписки и сохраняется участником на рабочий

стол в папку с его именем (папка создается участником) в виде документа Microsoft Word с названием модуля.

### **Помощь гостям во время их пребывания.**

Участник должен быть готов дать необходимую информацию гостю по месторасположению отеля, об услугах отеля, ответить на запросы гостей, информировать о времени работы всех услуг, предоставляемых отелем.

### **Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле.**

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле, обладать стрессоустойчивостью и проявлять самообладание, быть в состоянии действовать в экстраординарных ситуациях согласно стандартам, должностной инструкции и технике безопасности.

### **Туристическая информация.**

Участник должен знать достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, ориентироваться в учреждениях общепита города, быть в состоянии предоставить информацию об истории данной местности, уметь пользоваться картой города.

### **Разработка ВИП-тура.**

Участник должен знать: достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, рестораны города, информацию об исторических местах, уметь разработать развлекательную программу, учитывая возраст, интересы, время, которым располагает гость. Расчет экономических показателей не требуется.

### **Кассовые операции.**

Участник должен знать и понимать: алгоритмы выполнения стандартных кассовых операций – передача смены коллеге, порядок расчета гостей и предоставления документации финансовой отчетности.

### **Процедура выселения гостей.**

Участник должен знать и понимать: стандартные процедуры и их алгоритмы при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета

авансовых депозитов при подготовке счета, порядок предоставления документов финансовой отчетности гостю.

Распределение номерного фонда. Необходимо проводить точные расчеты при выполнении задания, оцениваются критерии деловой переписки.

Соответствие формы участника стандартам профессии.

В данном модуле оценивается соответствие внешнего вида профессии.

### **Критерии оценки:**

✓ 100-85 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

✓ 85-76 - баллов - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

✓ 75-61 - балл - оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько

ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

✓ 60-50 баллов - ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины**

**Текущая аттестация студентов.** Текущая аттестация студентов по дисциплине "Администрирование отелей" проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине "Администрирование отелей" проводится в форме контрольных мероприятий (тесты, практические задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

~ учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

~ степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов лекций, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);

~ уровень овладения практическими умениями и навыками по всем



видам учебной работы (определяется по результатам контрольных работ, практических занятий, ответов на тесты);

результаты самостоятельной работы (задания и критерии оценки размещены в Приложении 1).

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине "Администрирование отелей" проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

По дисциплине "Администрирование отелей" предоставляет экзамен в виде тестирования.

**Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства.** В результате посещения лекций, лабораторных занятий, семинаров и круглых столов студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к зачету, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное творческое зачетное задание (индивидуальное творческое зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на зачете представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (дискуссии, деловая игра, проект, кейс-задача доклады) представлены в структурном элементе ФОС V.

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене  
по дисциплине «Администрирование отелей»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
----------------------------------	----------------------------------	--

86-100	«зачтено»/ «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«зачтено»/ «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.
60-0	«не зачтено»/ «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.