



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

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)
« 20 » января 2021г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Департамента
туризма и гостеприимства
(название кафедры)

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)
« 20 » января 2021г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии и организация гостиничной деятельности
Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Форма подготовки очная

курс 2 семестр 3

лекции -36 часа.

практические занятия 45 часа.

лабораторные работы - час.

в том числе с использованием МАО лек. _____/пр._____/лаб._____ час.

всего часов аудиторной нагрузки 81 час.

в том числе с использованием МАО час.

самостоятельная работа 63 час.

в том числе на подготовку к экзамену 36 час.

контрольные работы (количество) -нет

курсовая работа / курсовой проект - нет

зачет - семестр

экзамен 3 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации 8 июня 2017 года, № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма
протокол № 5 от «20» января 2021г.

И.о заведующего кафедрой: канд. техн. наук., доцент Овчаренко Н.П.

Составитель (ли): канд.техн.наук., доцент Овчаренко Н.П.

Владивосток
2021

| | | | |
|---|--------------------------|--|--------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 2 из 64 |

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)

| | | | |
|---|--------------------------|--|--------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 3 из 64 |

I. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель дисциплины – формирование теоретических, правовых основ и методологического инструментария организации гостиничного дела, а также получение знаний в области теории управления персоналом, которые являются основой формирования стратегического мышления у современного руководителя.

Задачи:

- ознакомление с основными этапами становления и развития гостиничного дела, особенностями его развития в разных странах мира;
- ознакомление с современным состоянием развития и определения перспектив развития рынка гостиничных услуг;
- обучение системам классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения;
- обучение принципам организации, функционирования гостиниц и иных средств размещения и взаимосвязи служб;
- ознакомление с организацией архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды гостиниц и иных средств размещения;
- ознакомление с требованиями к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения;
- ознакомление с принципами работы инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие профессиональные компетенции:

| Тип задач | Код наименование профессиональной компетенции (результат освоения) | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|---|---|--|
| <p>Организационно-управленческий:</p> <ul style="list-style-type: none"> -организация и координация производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; -управление и стимулирование персонала гостиниц и других средств размещения; -организация системы контроля деятельности гостиниц и других средств размещения и обслуживания потребителей; -планирование, анализ и оценка результатов деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей; | <p>ПК-2</p> <p>Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> | <p>ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> |

| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Наименование показателя оценивания (результат обучения по дисциплине) |
|--|--|
| <p>ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> | <p>Знает, как осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Умеет осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> |

| | | | |
|---|--------------------------|--|--------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 5 из 64 |

| | |
|--|--|
| ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. | Знает , как определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Умеет определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. |
| ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы | Знает , как выявлять проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы; Умеет осуществлять выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы |

II. Трудоемкость дисциплины и видов учебных занятий по дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Структура дисциплины:

Форма обучения – очная.

| № | Наименование раздела дисциплины | Семестр | Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося | | | | | Формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости |
|---|---|---------|---|-----|----|----|----|--|
| | | | Лек | Лаб | Пр | ОК | СР | |
| 1 | Историческая справка, современное состояние, перспективы развития гостиничного дела | 3 | 2 | | 2 | | | |
| 2 | Классификация средств размещения | 3 | 4 | | 4 | | | |
| 3 | Принципы организационного построения гостиничного предприятия | 3 | 4 | | 4 | | | |

| | | | |
|---|--------------------------|--|--------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 6 из 64 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|----|--|----|----|----|---------|--|
| 4 | Функционирование основных служб отеля | 3 | 12 | | 12 | | | | |
| 5 | Особенности управления персоналом в отеле | 3 | 4 | | 4 | | | | |
| 6 | Особенности и виды гостиничного продукта | 3 | 5 | | 5 | | | | |
| 7 | Стандарты обслуживания | 3 | 5 | | 5 | | | | |
| | Итого | | 36 | | 45 | 27 | 36 | Экзамен | |

III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

(ЛЕКЦИОННЫЕ ЗАНЯТИЯ 36 ЧАСОВ)

Раздел 1. Историческая справка, современное состояние, перспективы развития гостиничного дела (лекций -2 часа)

Тема 1. История становления и развития гостиничного дела. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства (древний период; средневековье; новое время, современный) (1 час).

Тема 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг (1 час).

Тема 3. Факторы развития индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии. Гостиничные услуги в структуре туристского продукта (2 часа).

Раздел 2 Классификация средств размещения (лекций -3 часа)

Тема 1. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения.

| | | | |
|---|--------------------------|--|--------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 7 из 64 |

Классификация средств размещения ЮНВТО. Национальные системы классификации гостиниц. Типология средств размещения.

Тема 2. Классификация средств размещения в РФ.

Тема 3. Методика оценки средства размещения на определенную категорию
Общие требования к системе классификации. Оценка средства размещения по минимальным и бальным критериям. Требования к номерному фонду средства размещения. Методика оценки номерного фонда. Требования к персоналу. Методика оценки персонала.

Раздел 3. Принципы организационного построения гостиничного предприятия (2 часа)

Тема 1. Принципы организационного построения гостиничного предприятия.
Организационная миссия гостиничного предприятия.

Цели, стратегия, тактика гостиничного предприятия, организационная структура, факторы, влияющие на организационную структуру гостиничного предприятия. Значение фирменного стиля.

Тема 2. Организационная структура управления гостиничным предприятием
Проектирование организационной структуры управления гостиничным предприятием. Ключевые элементы организационной структуры управления. Линейная структура управления. Функциональная структура управления. Линейно-функциональная структура управления. Дивизионная структура управления. Матричная структура управления. Виды и функции уровней гостиничного менеджмента. Пирамида Парсонса.

Раздел 4. Функционирование основных служб отеля (6 часов).

Тема 1. Служба приема и размещения.

| | | | |
|---|--------------------------|--|--------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 8 из 64 |

Цикл обслуживания гостя. Бронирование. Въезд. Проживание. Выезд. Организационная структура службы приема и размещения. Требования к стойке администратора. Оснащение рабочего места сотрудника службы приема и размещения, функции службы приема и размещения. Квалификационные требования к сотрудникам. Обслуживающий персонал в униформе.

Тема 2. Административно – хозяйственная служба.

Организационно-управленческая структура АХС гостиницы, её роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Ресурсы, задействованные в уборке. Квалификационные требования к персоналу. Планирование работы АХС. Расписание периодичности обслуживания. Стандарты качества выполнения работ. Стандарты производительности выполнения работ. Планирование необходимого оборудования и инвентаря. Уборочный инвентарь, Моющие средства. Графики работы персонала. Кросс-тренинг. Управление материальными запасами. Предметы индивидуального пользования. Комплектование информационной папки гостя.

Тема 3. Служба питания и напитков (2 часа)

Источники дохода службы питания в отеле. Организация питания в гостинице. Способы предоставления услуг питания в гостинице. Структура службы питания и напитков. Подразделения службы питания и напитков. Персонал службы. Предприятия питания: рестораны, кафе, бары. Банкетное обслуживание. Виды меню. Комплектация мини-баров в номерах. Предоставление питания в номер.

Тема 4. Служба маркетинга и продаж (2 часа)

Основные функции и задачи службы. Организация работы службы маркетинга и продаж в различных гостиницах. Организационно-управленческая структура

| | | | |
|---|--------------------------|--|--------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 9 из 64 |

службы маркетинга и продаж. Ключевые направления по составлению плана маркетинга для гостиничного предприятия.

Тема 5. Обеспечение безопасности отеля (3 часа)

Отличие гостиницы от промышленного объекта. Виды потенциальных угроз в гостинице. Техногенные угрозы. Криминальные угрозы. Основные направления работы по обеспечению безопасности отеля, персонала, гостей. Пожарная безопасность. Контроль доступа и сохранность имущества. Задачи персонала и служб в обеспечении безопасности. Санитарная безопасность. Конфиденциальная безопасность. Технические средства обеспечения безопасности. Требования к персоналу службы.

Тема 6. Инженерно-техническая и другие службы отеля (1 час)

Управление системами технического обслуживания и оборудованием. Технические подразделения инженерно-технической службы. Медицинская служба. Финансовая служба отеля. Отдел кадров. Отдел информационных технологий. Юридический отдел.

Раздел 5. Особенности управления персоналом в отеле (3 часа).

Тема 1. Подбор и обучение персонала

Прогнозирование потребности в персонале. Должностная инструкция. Внешние источники подбора персонала: преимущества и недостатки. Внешние источники подбора персонала: преимущества и недостатки. Методы отбора персонала.

Тема 2. Аттестация и мотивация персонала

Правила при проведении аттестации. Общие задачи аттестации. Задачи аттестации для каждого работника. Количественные и качественные критерии оценки. Формат проведения аттестации. Структура аттестационного листа.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 10 из 64 |

Основные группы навыков, оцениваемые при аттестации. Основные принципы мотивации. Формы стимулирования персонала. Демотиваторы и контрмеры. Оценка эффективности кадровой политики.

Раздел 6 Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения (2 часа)

Тема 1. Архитектурно-планировочные решения.

Тема 2. Основы и типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения.

Основы и типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения. Генеральный план городской гостиницы. Генеральный план курортной гостиницы. Требования, предъявляемые к генеральному плану. Системы застройки гостиничных предприятий.

Тема 3. Предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения.

Характеристика предметно-пространственной среды гостиниц и туристских комплексов. Основные принципы при проектировании и сооружении здания гостиницы. особенности проектирования общественных помещений гостиницы. Проектирование жилой части гостиницы.

Тема 4. Характеристика предметно-пространственной среды гостиниц и туристских комплексов.

Раздел 7 Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещений (1 час)

Тема 1. Основы инженерно-технической эксплуатации гостиниц и иных средств размещения.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 11 из 64 |

Тема 2. Инженерное оборудование гостиниц.

Теплоснабжение. Системы отопления. Системы водоснабжения. Система канализации. Энергетическое хозяйство. Лифтовое оборудование гостиниц. Система удаления мусора. Телекоммуникационные системы гостиниц.

Раздел 8. Теоретические основы гостиничной деятельности (1 час).

Тема 1. Основные понятия гостиничной деятельности.

Производственные технологии. Социальные технологии. Гостиничная деятельность. Технология гостиничной деятельности. Основные бизнес функции, осуществляемые в гостинице. Технология гостеприимного обслуживания.

Раздел 9. Особенности и виды гостиничного продукта (5 часов).

Тема 1. Потребности человека и гостиничные услуги.

Физиологические потребности. Потребность в безопасности. Общественные потребности. Потребности уважения и признания. Потребность самореализации. Потребности человека, которые может реализовать гостиница. Материальная услуга. Социально-культурная услуга. Свойства услуги. Спектр услуг, оказываемых в гостинице.

Тема 2. Классификация гостиничного продукта.

Классификация гостиничного продукта: по соответствию стандарту, в зависимости от вместимости гостиничного предприятия, в зависимости от типа гостиничного предприятия, в зависимости от специализации, в зависимости от категории клиентов (индивидуальный, групповой, для молодежи, для людей среднего возраста, для людей пожилого возраста). Специализированный гостиничный продукт.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 12 из 64 |

Тема 3. Практика формирования индивидуального гостиничного продукта.

Особенности формирования гостиничного продукта для родителей с детьми, для отпускников, для гостей, приехавших на лечение, для гостей, занимающихся спортом, для людей с ограниченными возможностями, для молодоженов, для некурящих, для гостей с животными, для высоких, тучных и т.д. Особенности формирования группового гостиничного продукта.

Тема 4. Уровни гостиничного продукта.

Основной, сопутствующий, дополнительный, расширенный. Модели формирования гостиничного продукта.

Тема 5. Особенности и свойства гостиничного продукта.

Особенности: ситуационность, индивидуальность, неопределенность, различная потребительская стоимость, неопределенность, субъективность, анонимность. Свойства: гостеприимство, обоснованность, надежность, эффективность, целостность, ясность, простота в эксплуатации, гибкость, полезность.

Тема 6. Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов.

Факторы, влияющие на разработку нового гостиничного продукта. Типы новых гостиничных продуктов. Виды технологий обслуживания по степени влияния на конкуренцию. Базовые технологии. Ключевые технологии. Ведущие технологии. Правила разработки гостиничного продукта. Пузырьковая диаграмма. Основные группы составляющих любого продукта, на которые обращает внимание гость. Этапная модель разработки нового гостиничного продукта. Задачи этапов. Факторы, определяющие успех гостиничного продукта на рынке.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 13 из 64 |

Тема 7. Характеристика этапов жизненного цикла гостиничного продукта.

Разработка, внедрение, рост, зрелость, спад. Цели менеджмента, объем продаж, уровень конкуренции, прибыль, каналы сбыта, ценовая политика, продвижение, затраты на каждом этапе жизненного цикла гостиничного продукта.

Тема 8. Технология планирования сбытовой политики отеля.

Факторы, влияющие на формирование эффективной сбытовой политики: рыночный спрос на услуги гостиницы, ресурсные возможности самого отеля, влияние особенностей сбыта конкурирующих гостиниц. Организация системы сбыта гостиничного продукта: постановка цели и задач сбыта, определение максимального числа каналов сбыта, определение числа посредников, определение стратегии сбыта, выбор оптимального для данного рынка каналов сбыта, выбор субъектов канала сбыта, организация обратной связи и мотивации субъектов системы сбыта, организация контроля и оценка деятельности участников каналов сбыта. Виды каналов сбыта: каналы нулевого уровня, одноуровневые каналы, двухуровневые каналы, трехуровневые каналы. Схема взаимодействия каналов сбыта и организованных потребителей при продаже гостиничных услуг.

Тема 9. Участие потребителя в формировании гостиничного продукта.

Взаимодействие гостиничной услуги и потребителя. Модель взаимодействия гостиничного продукта и потребителя: стадия вовлечения, формирование реального качества услуги, которые воспринимает потребитель, закрепление в памяти потребителя общего положительного впечатления, этап нового вовлечения.

Тема 10. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 14 из 64 |

Продуктовая номенклатура. Продуктовая единица. Ассортиментная группа. Нарращивание ассортимента: наращивание вверх, наращивание вниз, двустороннее наращивание. Насыщение ассортимента.

Раздел 10. Стандарты обслуживания (3 часа).

Тема 1. Правила телефонных коммуникаций.

Общие правила телефонного разговора. Чего нельзя делать в телефонном общении. Завершение телефонного разговора. Нормы телефонной коммуникации.

Тема 2. Этикет служебного поведения.

Приветствие. Организация рабочего места. Деловая одежда. Внешний вид. Речь. Пунктуальность. Внимательность. Доброжелательность. Конфиденциальность. Корпоративные мероприятия.

Тема 3. Стандарт поведения в конфликтной ситуации в коллективе. Конфликтные ситуации с гостями.

Способы управления конфликтами. Классификация способов поведения в конфликте. Характеристика сложных гостей. Правило при решении конфликтных ситуаций. Техника работы с возражениями. Основные правила бесконфликтного общения.

Тема 4. Стандарты внешнего вида.

Форменная одежда. Прическа. Макияж. Аксессуары.

Тема 5. Стандарт поведения в чрезвычайных ситуациях.

Правила поведения при обнаружении признаков террористического акта. Правила поведения в случае разбойного нападения. Правила поведения в случае телефонной угрозы.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 15 из 64 |

Тема 6. Международные стандарты обслуживания гостей в отеле.

Быстрота обслуживания. Точность исполнения заказа (просьбы) гостя. Предвосхищение желания гостя. Дружелюбие и вежливость. Внимательность. Стандарты внешнего вида. Конфиденциальность. Знание работы. Терпение. Ответственность.

IV. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Практические занятия (45 часов, в том числе 18 часов с методами активного обучения)

Занятие 1. Историческое развитие индустрии гостеприимства (2 часа).

Вопросы для подготовки:

1. Развитие гостиничного дела в Древнем мире
2. Развитие гостиничного дела в Средние века
3. Развитие гостиничного дела в 18-19 века
4. Развитие гостиничного дела в 20 веке
5. Развитие индустрии гостеприимства в России:
 - 5.1. Средства размещения в древней Руси.
 - 5.2. Влияние организации почтовых перевозок в конце 15 - нач. 16 века на развитие средств размещения.
 - 5.3. Строительство Петербурга – новый этап в развитии гостиничного дела в России.
 - 5.4. Гостиничное хозяйство в годы советской власти (до начала войны)
 - 5.5. Послевоенный период – качественный скачок в развитии гостинично-туристской сферы
6. История развития индустрии гостеприимства во Владивостоке.

Занятие 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг (2 часа).

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 16 из 64 |

Цель занятия: изучить современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.

Задание:

1. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
2. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в РФ.
3. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Приморском крае (Владивосток).
4. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства.

Занятие 3. Правовые основы создания и функционирования гостиниц (2 часа).

Цель занятия: изучить основные нормативные документы.

Задание:

- изучить «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»,
- изучить «Кодекс отношений между гостиницами и турагенствами»;
- изучить «Международные гостиничные правила»
- подготовиться к ответу на вопросы.

Занятие 4. Определение категории гостиницы (4 часа).

Метод активного / интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (ситуационные задачи)

Цель занятия: ознакомиться с системой классификации средств размещения в РФ.

Задание:

1. Определить минимальные требования к средству размещения.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 17 из 64 |

2. Сделать бальную оценку средства размещения.
3. Составить протоколы, определить категорию средства размещения.
4. Защитить выполненную работу.

Занятие 5. Определение категории номера (4 часа)

Метод активного / интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (ситуационные задачи)

Цель занятия: научиться определять категорию номера по представленной задаче.

Задание:

1. Определить минимальные требования к номеру в средстве размещения.
2. Сделать бальную оценку номера в средстве размещения.
3. Составить протоколы, определить категорию номера в средстве размещения.
4. Защитить выполненную работу.

Занятие 6. Создание фирменного стиля гостиничного предприятия

(4 часа)

Метод активного / интерактивного обучения – проект

Цель: Понять значение фирменного стиля для предприятий индустрии гостеприимства.

Задание:

1. Создать концепцию предприятия индустрии гостеприимства.
2. Разработать основные элементы фирменного стиля: торговая марка, логотип, слоган, фирменный цвет, фирменный блок, элементы униформы для персонала.
3. Защитить работу.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 18 из 64 |

Занятие 7,8. Организация работы службы приема и размещения (4 часов)

Метод активного / интерактивного обучения – учебный фильм

Цель: Усвоить теоретические аспекты работы службы приема и размещения.

Задание:

1. Просмотр учебного фильма «Портье», анализ.
2. Работа с кейсами: «Гостиница», «Случай в гостинице» и др.

Занятие 9. Организация работы административно-хозяйственной службы: характеристика оборудования и инвентаря (4 часа)

Метод активного / интерактивного обучения – учебный фильм

Цель: Изучить инвентарь и оборудование, используемое в гостинице.

Задание: подготовить мини-лекцию с презентацией.

1. Уборочная техника
2. Уборочный инвентарь.
3. Моющие и специальные средства.

Занятие 10,11. Организация работы административно-хозяйственной службы: управление материальными ресурсами (2 часа)

Цель: получить теоретические сведения об управлении материальными ресурсами.

Задание: подготовить мини-лекцию с презентацией.

1. Постельное белье (простыни, наволочки, матрацы, покрывала, одеяла).
2. Душевое белье.
3. Столовое белье.
4. Оборудование номера.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 19 из 64 |

5. Освещение (осветительное оборудование).

6. Оборудование санузла.

Просмотр учебного фильма «горничная», обсуждение.

Занятие 12. Организация работы службы питания и напитков (4 часа)

Цель занятия: изучить организационные аспекты работы службы питания и напитков.

Задание: подготовить мини-лекцию с презентацией.

1. Организация банкетной службы в отеле (виды банкетов, расстановка столов, оформление, меню, обслуживание).
2. Организация питания в номере.
3. Организация мини-баров.
4. Организация обслуживания питанием деловых мероприятий.
5. Организация обслуживания баров (вестибюльный бар, ресторанный бар, бары на этажах, банкетный бар, бар при бассейне).
6. Организация обслуживания по типу шведского стола.
7. Кейтеринговое обслуживание.

Занятие 13. Обеспечение безопасности отеля (4 часа)

Цель занятия: Сформировать систему безопасности отеля.

Тренинг «Безопасность отеля».

Занятие 14. Особенности управления персоналом в гостинице (4 часов).

Цель занятия: Изучить систему управления персоналом в гостинице.

Задание:

1. Написать объявление о вакантной должности.
2. Разработать должностную инструкцию на объявленную вакансию.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 20 из 64 |

3. Разработать анкету на вакантную должность.
4. Провести собеседование с претендентом на вакантную должность.
5. Подготовить программу обучения персонала.
6. Разработать систему мотивации для персонала.
7. Анализ ситуации «Отбор кандидатур».

Занятие 15. Проектирование организационно-управленческой структуры гостиничного предприятия (2 часа)

Цель занятия: Спроектировать организационно-управленческую структуру гостиничного предприятия.

Задание:

1. Спроектировать организационно-управленческую структуру для малого отеля.
2. Спроектировать организационно-управленческую структуру для отеля, ориентированного на делового клиента.
3. Спроектировать организационно-управленческую структуру для гостиницы, ориентированной на отдых и оздоровление.
4. Спроектировать организационно-управленческую структуру мотеля.

Занятие 16. Основы и типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения (2 часа).

Цель: Изучить основы архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения.

Задание: разработать мини-проект генерального плана гостиницы с учетом функционального назначения.

Занятие 17. Характеристика предметно-пространственной среды гостиниц и туристских комплексов (1 час).

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 21 из 64 |

Цель: Изучить формирование предметно-пространственной среды гостиницы.

Задание:

1. Сформировать предметно-пространственную среду общественных помещений гостиницы.
2. Сформировать предметно-пространственную среду жилых помещений гостиницы.

Занятие 18. Инженерное оборудование гостиниц(1 час).

Цель: Ознакомиться с функционированием инженерного оборудования гостиницы.

Задание:

1. Теплоснабжение.
2. Системы отопления.
3. Системы водоснабжения.
4. Система канализации.
5. Энергетическое хозяйство.
6. Лифтовое оборудование гостиниц.
7. Система удаления мусора.
8. Телекоммуникационные системы гостиниц.

V.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности» включает в себя:

план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

| | | | |
|--|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 22 из 64 |

характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

критерии оценки выполнения самостоятельной работ.

VI. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЙ ЦЕЛЕЙ КУРСА

| № п/п | Контролируемые разделы / темы дисциплины | Код и наименование индикатора достижения | Результаты обучения | Оценочные средства | |
|----------|--|--|---|---------------------|--------------------------|
| | | | | текущий контроль | промежуточная аттестация |
| 1 | Раздел 1. Историческая справка, современное состояние, перспективы развития гостиничного дела Тема 1. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства (древний период; средневековье; новое время, современный) Тема 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг Тема 3. Факторы развития индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии. Гостиничные услуги в структуре туристского продукта | | Знает: Нормативно-правовую базу. Системам классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения | Доклад, презентация | рейтинг |
| | | | Умеет: выявлять и анализировать факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства | Кейс-задача | рейтинг |
| 2 | Раздел 3. Классификация средств размещения. Тема 1. Системы классификаций и типология гостиниц и | | Знает: Методы и параметры оценки анализа деятельности гостиниц и других средств размещения | Практическая работа | рейтинг |

| | | | | | |
|---|---|--|--|---------------------|---------|
| | <p>иных средства размещения</p> <p>Тема 2. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Тема 3. Классификация средств размещения в РФ. Методика оценки средства размещения на определенную категорию</p> | | | Практическая работа | |
| 3 | <p>Раздел 3. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Тема 1. Организационная миссия гостиничного предприятия</p> <p>Тема 2. Организационная структура управления гостиничным предприятием</p> | <p>ПК -2.1</p> <p>Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> | <p>Умеет: оценивать результаты деятельности гостиниц на практике</p> <p>Знает: Историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; системы классификаций и типологию гостиниц и иных средств размещения; организацию, функционирование и взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения; архитектурно-планировочное решение и предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения; инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.</p> | Презентация | рейтинг |

| | | | | | |
|---|--|--|--|---------------------|---------|
| | | | <p>Умеет: организовать работу функциональных служб гостиниц и иных средств размещения; эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы гостиниц и иных средств размещения.</p> | Контрольная работа) | рейтинг |
| 4 | <p>Раздел 4. Функционирование основных служб отеля Тема 1. Служба приема и размещения Тема 2. Организационно-хозяйственная служба Тема 3. Служба питания и напитков Тема 4. Служба маркетинга и продаж Тема 5. Обеспечение безопасности отеля Тема 6. Инженерно-техническая и другие службы отеля</p> | <p>ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> | <p>Знает: Историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; системы классификаций и типологию гостиниц и иных средств размещения; организацию, функционирование и взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения; архитектурно-планировочное решение и предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения; инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.</p> | Доклад) | рейтинг |

| | | | | | |
|---|--|---|--|-------------|---------|
| | | | <p>Умеет: организовать работу функциональных служб гостиниц и иных средств размещения; эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы гостиниц и иных средств размещения.</p> | Кейс-задача | рейтинг |
| 5 | <p>Раздел 5. Особенности управления персоналом в отеле</p> <p>Тема 1. Подбор и обучение персонала</p> <p>Тема 2. Аттестация и мотивация персонала</p> | <p>ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> | <p>Знает: Историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; системы классификаций и типологию гостиниц и иных средств размещения; организацию, функционирование и взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения; архитектурно-планировочное решение и предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения; инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.</p> | Тренинг | рейтинг |

| | | | | | |
|---|---|--|--|---------------------|---------|
| | | | <p>Умеет: организовать работу функциональных служб гостиниц и иных средств размещения; эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы гостиниц и иных средств размещения.</p> | Практическая работа | рейтинг |
| 6 | <p>Раздел 6. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Тема 1. Основы и типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Тема 2. Предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Тема 3. Характеристика предметно-пространственной среды гостиниц и туристских комплексов.</p> | | <p>Знает: Историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; системы классификаций и типологию гостиниц и иных средств размещения; организацию, функционирование и взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения; архитектурно-планировочное решение и предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения; инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.</p> | Практическая работа | рейтинг |

| | | | | | |
|---|---|--|--|------------------|---------|
| | | | <p>Умеет: организовать работу функциональных служб гостиниц и иных средств размещения; эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы гостиниц и иных средств размещения.</p> | Проектная работа | |
| 7 | <p>Раздел 7. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения. Тема 1. Основы инженерно-технической эксплуатации гостиниц и иных средств размещения Тема 2. Инженерное оборудование гостиниц</p> | | <p>Знает: Историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; системы классификаций и типологию гостиниц и иных средств размещения; организацию, функционирование и взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения; архитектурно-планировочное решение и предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения; инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.</p> | Доклад | рейтинг |

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 28 из 64 |

| | | | | | |
|--|--|--|---|-------------|--|
| | | | <p>Умеет: организовать работу функциональных служб гостиниц и иных средств размещения; эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы гостиниц и иных средств размещения.</p> | Кейс-задача | |
|--|--|--|---|-------------|--|

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены далее.

VII. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(печатные и электронные издания)

1. Гостиничный бизнес : учебник для вузов по специальностям сервиса / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А. В. Павлова]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 224 с. – 2 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:725115&theme=FEFU>
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин [и др.]. – М.: КноРус, 2018. – 165 с. – 8 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666673&theme=FEFU>
3. Индустрия гостеприимства : основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова [и др.]. – М.: Форум Инфра-М, 2015. – 399 с. – 1 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666330&theme=FEFU>

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 29 из 64 |

4. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 304 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

5. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 352 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>

6. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2015. – 175 с. – 1 экз. -
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:794557&theme=FEFU>

7. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

Дополнительная литература (печатные и электронные издания)

1. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - М.: Университетская книга; Логос, 2015. - 320 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468226>

2. Гостиничное и ресторанное дело, туризм : сборник нормативных документов : учебное пособие для вузов по экономическим специальностям / [под ред. Ю. Ф. Волкова]. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. – 448 с. – 3 экз. /
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:236667&theme=FEFU>

3. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>

4. Сервисная деятельность : учебное пособие для вузов / О. Т. Лойко. – М.: Академия, 2010. – 304 с. – 2 экз. -
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:668719&theme=FEFU>

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 30 из 64 |

5. Фирменный стиль в гостеприимстве : учебное пособие / В. П. Скараманга ; Российская международная академия туризма. – М.: Финансы и статистика, 2020. – 189 с. – 6 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:237111&theme=FEFU>

6. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 320 с.<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406086>

Нормативно-правовая литература

1. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/71216750/#help#ixzz4MUp9KII9>
2. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473)

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Всемирная туристская организация http://www.unwto.org/index_r.php
2. Институт научной информации по общественным наукам РАН. <http://www.inion.ru/>
3. Информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации <http://hotelstat.ru/>
4. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary <http://elibrary.ru/>
5. Медиадом «Планета отелей» <http://hotelsinfoclub.ru/>
6. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
7. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
8. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
9. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 31 из 64 |

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Правовая информационная система «Консультант-плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
2. Правовая информационная система «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru>

VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практическую работу, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех работ с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности» является экзамен, который проводится в виде тестирования.

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Технологии и организация гостиничной деятельности» при условии выполнения всех видов

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 32 из 64 |

текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности» 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 студентом времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение учебной нагрузки, т.е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом на лекционных занятиях и закрепление полученных знаний при подготовке и выполнении лабораторных работ и заданий, предусмотренных для самостоятельной работы студентов.

Подготовку к выполнению практических работ необходимо проводить заранее, чтобы была возможность проконсультироваться с преподавателем по возникающим вопросам. В случае пропуска занятия, необходимо предоставить письменную разработку пропущенной практической работы.

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

Алгоритм изучения дисциплины

Практические занятия. На практических занятиях студент получает возможность более глубокого изучения темы, уточнения теоретических и получения практических знаний, формирования профессиональных навыков. Формы проведения семинарских занятий многообразны и выбираются преподавателем в зависимости от изучаемой темы и особенностей подготовки студентов. На практических занятиях применяются методы и формы как

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 33 из 64 |

индивидуальной, так и коллективной работы студентов. В случае пропуска практических занятий студент должен по согласованию с преподавателем, ведущим семинарские занятия, подготовить и сдать соответствующий материал.

Рекомендации: При изучении тем, вынесенных на обсуждение на практическом занятии, необходимо изучить сначала соответствующий раздел (главу) учебника для вузов. При этом полезно воспользоваться учебниками разных авторов, сравнивая их взгляды на тот или иной вопрос. Следует также обратиться к списку рекомендованных по соответствующей теме информационных источников. Аудиторная работа на практических занятиях - выполнение практических заданий и учебных проектов. Самостоятельная работа – закрепление практического материала, изучение материала, не рассмотренного на аудиторных занятиях, доработка практических заданий, подготовка презентаций проектов, тестирование на самопроверку знаний, подготовка к аттестационным мероприятиям.

Рекомендации по использованию методов активного обучения

Для повышения эффективности образовательного процесса и формирования активной личности студента важную роль играет такой принцип обучения как познавательная активность студентов. Целью такого обучения является не только освоение знаний, умений, навыков, но и формирование основополагающих качеств личности, что обуславливает необходимость использования методов активного обучения, без которых невозможно формирование специалиста, способного решать профессиональные задачи в современных рыночных условиях.

Для развития профессиональных навыков и личности студента в качестве методов активного обучения целесообразно использовать методы ситуационного обучения, представляющие собой описание деловой ситуации, которая реально возникала или возникает в процессе деятельности.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 34 из 64 |

Реализация такого типа обучения по дисциплине «Товароведение потребительских товаров» осуществляется через использование ситуационных заданий, в частности ситуационных задач, которые можно определить как методы имитации принятия решений в различных ситуациях путем проигрывания вариантов по заданным условиям.

Ситуационные задачи предназначены для использования студентами конкретных приемов и концепций при их выполнении для того, чтобы получить достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на предприятиях, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Решение ситуационных задач студентам предлагается в ходе практических занятий в завершении изучения определенной учебной темы, а знания, полученные на лекциях, должны стать основой для решения этих задач. Из этого следует, что студент должен владеть достаточным уровнем знания теоретического материала, уметь работать с действующей нормативной и технической документацией для оценки качества потребительских товаров. Это предполагает осознание студентом процесса принятия решений при оценке качества товаров и вынесения решения по ситуационной задаче.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определять – какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации и какое решение необходимо принять в соответствии с действующей нормативной и технической документацией.

Таким образом, решение ситуационных задач призвано вырабатывать следующие умения и навыки у студентов:

– работать с увеличивающимся и постоянно обновляющимся потоком информации в области товароведения и оценки качества товаров, связанного с изменяющейся рыночной ситуацией и применением законодательной базы;

| | | | |
|--|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 35 из 64 |

- высказывать и отстаивать свою точку зрения четкой, уверенной и грамотной речью;
- вырабатывать собственное мнение на основе осмысления теоретических знаний и проведения экспериментальных исследований;
- самостоятельно принимать решения.

Технология выполнения ситуационных задач включает в себя организацию самостоятельной работы обучающихся с консультационной поддержкой преподавателя. На этапе ознакомления с задачей студент самостоятельно оценивает ситуацию, изложенную в тексте, исследует теоретический материал, устанавливает ключевые факторы и проводит анализ проблем, изложенных в условии задачи. Затем составляет план действий и оценивает возможности его реализации. По окончании самостоятельного анализа студент должен ответить на вопросы, выполнить задания и составить письменный отчет по данному заданию.

Самостоятельная работа студентов. Особое место среди основных видов занятий, предусмотренных учебным планом, занимает самостоятельная работа. При самостоятельном изучении дисциплины следует пользоваться графиком организации самостоятельной работы студентов. Самостоятельная работа – закрепление практического материала, изучение материала, не рассмотренного на аудиторных занятиях, доработка практических заданий, подготовка презентаций проектов, тестирование на самопроверку знаний, подготовка к аттестационным мероприятиям. Подготовка к семинарам и лабораторным работам, их оформление; составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний; подготовка практических разработок; выполнение домашних заданий; компьютерный текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе электронных обучающих и аттестующих тестов; текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций,

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 36 из 64 |

предусмотренных учебным планом); прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий) и др.

Рекомендации: Приступая к самостоятельному изучению вопросов, студенту необходимо определить их место в программе курса, ознакомиться с содержанием каждой темы, а также списком информационных источников, рекомендованных для изучения указанных вопросов. Прежде всего, необходимо изучить литературу по соответствующей теме, обращая внимание на наиболее важные моменты, определяющие понимание соответствующего раздела. При изучении курса самостоятельно и при подготовке к практическим занятиям следует обратить внимание на контрольные вопросы. Каждый из указанных вопросов необходимо самостоятельно повторить по учебнику и решить указанные преподавателем контрольные задания.

Работа с учебной и научной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на практических занятиях, к модульным контрольным работам, тестированию. Она включает проработку и изучение рекомендованных источников и литературы по тематике лекций. Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны быть выполнены также аккуратно, содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Работу с литературой следует начинать с анализа Рабочей программы, в которой перечислены основная и дополнительная литература, учебно-методические издания необходимые для изучения дисциплины и работы на практических занятиях. Каждая тема из разделов тематического плана дисциплины и каждый вид занятий снабжен ссылками на источники, что значительно упрощает поиск необходимой информации. Выбрав нужный источник, следует найти

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 37 из 64 |

интересующий раздел по оглавлению или алфавитному указателю, а также одноименный раздел конспекта лекций или учебного пособия. В случае возникших затруднений в понимании учебного материала следует обратиться к другим источникам, где изложение может оказаться более доступным. Необходимо отметить, что работа с литературой является неотъемлемой частью профессиональной деятельности будущего выпускника.

Подготовка доклада к занятию. Основные этапы подготовки доклада: выбор темы; консультация преподавателя; подготовка плана доклада; работа с источниками и литературой, сбор материала; написание текста доклада; оформление рукописи и предоставление ее преподавателю до начала доклада, что определяет готовность студента к выступлению; выступление с докладом, ответы на вопросы. Тематика доклада предлагается преподавателем.

IX. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для осуществления образовательного процесса необходимо следующее техническое обеспечение—это аудитория с мультимедийным оборудованием с доступом в сеть «Интернет», лаборатория. Сведения о материально-техническом обеспечении и оснащённости образовательного процесса: лекционные и практические занятия по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности» проходят в аудиториях, оборудованных компьютерами типа Lenovo C360G-i34164G500UDK с лицензионными программами Microsoft Office 2010 и аудио-визуальными средствами проектор Panasonic DLPProjectorPT-D2110XE, плазма LG FLATRON M4716CCBAM4716CJ. Для выполнения самостоятельной работы студенты в жилых корпусах ДВФУ обеспечены Wi-Fi.

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами,

| | | | |
|--|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П.. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 38 из 64 |

видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.

Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

| Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений для самостоятельной работы | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа |
|---|--|--|
| G221 G434 G213 | компьютеры типа Lenovo C360G- i34164G500UDK с лицензионными программами Microsoft Office 2010 и аудио- визуальными средствами проектор Panasonic DLPPjectorPT- D2110XE, плазма LG FLATRON M4716CCBAM4716 СJ. Для выполнения самостоятельной работы студенты в | Lingvo x6 Academic Concurrent FineReader 12 Corporate Academic Campus 500 Inventor Professional 2020 AutoCAD 2020 REVIT 2019 Mudbox 2018 MAYA 2018 REVIT 2018 AutoCAD 2018 3DS MAX 2018 Autocad 2017 Inventor Professional 2017 Turtle For Maya Premium 2016 Maya Mental Ray 1 Package 2016 MAYA 2016 VideoStudio Pro x10 Lite CorelDraw SPSS Amos SPSS Statistics Premium Campus Edition Mathcad Extensions 14.0 Academic Mathcad License 14.0 MathCad Education University Edition Micromine Windows Edu Per Device 10 Education |

| | | |
|--|---|--|
| | жилых корпусах ДВФУ обеспечены Wi-Fi. | Win EDU E3 Per User AAD O365 EDU A1 Microsoft 365 Apps for enterprise EDU Promt Все словари Promt Translation Server 10 Standart SolidWorks Campus 500 ThermoCalc Компас 3D Система прочностного анализа v16 Компас 3D модуль ЧПУ. Токарная обработка v16 Интермех Интеллект 4.7.4 Total Academic Headcount (подписка на установку всех пакетов) |
|--|---|--|

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

| № п/п | Дата/сроки выполнения | Вид самостоятельной работы | Примерные нормы времени на выполнение | Форма контроля |
|-------|-----------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------------------|
| 1 | В течение семестра | Подготовка к практическим занятиям | 36 | Устный ответ |
| 2 | В течение семестра | Подготовка презентаций | 36 | Презентация |
| 3 | 18 неделя | Подготовка к экзамену | 36 | тест |
| 4 | В течение семестра | Проектная деятельность | 18 | Презентация проекта |

Методические рекомендации для подготовки презентаций

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;
- первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора;
- следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы (моменты) презентации; желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание;
- дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста;
- последними слайдами презентации должны быть глоссарий и список литературы.

Тематика презентаций

1. Историческое развитие индустрии гостеприимства
2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг
3. Создание фирменного стиля гостиничного предприятия
4. Организация работы административно-хозяйственной службы: характеристика оборудования и инвентаря

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 41 из 64 |

5. Организация работы административно-хозяйственной службы:
управление материальными ресурсами
6. Организация банкетной службы в отеле (виды банкетов, расстановка столов, оформление, меню, обслуживание).
7. Организация питания в номере.
8. Организация мини-баров.
9. Организация обслуживания питанием деловых мероприятий.
10. Организация обслуживания баров (вестибюльный бар, ресторанный бар, бары на этажах, банкетный бар, бар при бассейне).
11. Организация обслуживания по типу шведского стола.
12. Кейтеринговое обслуживание.
13. Обеспечение безопасности отеля
14. Управления персоналом в гостинице

Критерии оценки:

✓ 100-86 баллов выставляется, если студент/группа выразили своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет

✓ 85-76 - баллов - работа студента/группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 42 из 64 |

✓ 75-61 балл – проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы

✓ 60-50 баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы

Методические рекомендации по подготовке доклада

Студенты готовят доклад по темам, указанным в заданиях для самостоятельной работы по темам дисциплины.

Подготовка доклада обязательна и может осуществлять каждым студентом либо группой студентов (3-4 чел).

Доклад содержит краткую информация по изучаемой теме.

Доклад состоит из титульного листа, основного текста, материала для презентации.

Доклад некоторых студентов заслушивается на практическом.

Критерии оценки

✓ 100-86 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 43 из 64 |

✓ 85-76 - баллов - знание узловых проблем программы и основного содержания курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 75-61 - балл - фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

✓ 60-50 баллов - незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

X. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

| | | | |
|--|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 44 из 64 |

| Код и формулировка компетенции | Индикаторы достижения компетенции |
|---|---|
| <p>ПК-2</p> <p>Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> | <p>ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> |

| № п/п | Контролируемые разделы / темы дисциплины | Коды и этапы формирования компетенций | Оценочные средства | |
|-------|---|---------------------------------------|--|---|
| | | | текущий контроль | промежуточная аттестация |
| 1 | <p>Раздел 1. Историческая справка, современное состояние, перспективы развития гостиничного дела</p> <p>Тема 1. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства (древний период; средневековье; новое время, современный)</p> <p>Тема 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг</p> <p>Тема 3. Факторы развития индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии. Гостиничные</p> | ПК-2 | <p>Знает: Нормативно-правовую базу. Системам классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения</p> | <p>Доклад</p> <p>Вопросы к экзамену №№ 107-111</p> |
| | | | <p>Умеет: Выявлять и анализировать факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства</p> | <p>Кейс-задача</p> <p>Вопросы к экзамену №№ 107-111</p> |
| | | | <p>Владеет: Системой знаний о мировом и российском рынке индустрии гостеприимства</p> | <p>Конференция</p> <p>Вопросы к экзамену №№ 107-111</p> |

| | | | | | |
|---|---|------|--|---------------------|-----------------------------|
| | услуги в структуре туристского продукта | | | | |
| 2 | <p>Раздел 3. Классификация средств размещения.</p> <p>Тема 1. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Тема 2. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Тема 3. Классификация средств размещения в РФ. Методика оценки средства размещения на определенную категорию</p> | ПК-2 | <p>Знает: Методы и параметры оценки анализа деятельности гостиниц и других средств размещения</p> | Практическая работа | Вопросы к экзамену №№ 1-9 |
| | | | <p>Умеет: Оценивать результаты деятельности гостиниц на практике</p> | Практическая работа | Вопросы к экзамену №№ 1-9 |
| 3 | <p>Раздел 3. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Тема 1. Организационная миссия гостиничного предприятия</p> <p>Тема 2. Организационная структура управления гостиничным предприятием</p> | ПК-2 | <p>Знает: Историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; системы классификаций и типологию гостиниц и иных средств размещения; организацию, функционирование и взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения; архитектурно-планировочное решение и предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения; инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.</p> | Презентация | Вопросы к экзамену №№ 10-18 |
| | | | <p>Умеет: Организовать работу функциональных служб гостиниц и</p> | Контрольная работа) | Вопросы к экзамену №№ 10-18 |

| | | | | | |
|---|--|------|--|-------------|----------------------------|
| | | | иных средств размещения; эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы гостиниц и иных средств размещения. | | |
| 4 | <p>Раздел 4. Функционирование основных служб отеля</p> <p>Тема 1. Служба приема и размещения</p> <p>Тема 2. Организационно-хозяйственная служба</p> <p>Тема 3. Служба питания и напитков</p> <p>Тема 4. Служба маркетинга и продаж</p> <p>Тема 5. Обеспечение безопасности отеля</p> <p>Тема 6. Инженерно-техническая и другие службы отеля</p> | ПК-2 | <p>Знает: Историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; системы классификаций и типологию гостиниц и иных средств размещения; организацию, функционирование и взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения; архитектурно-планировочное решение и предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения; инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.</p> | Доклад) | Вопросы к экзамену №№19-76 |
| | | | <p>Умеет: Организовать работу функциональных служб гостиниц и иных средств размещения; эффективно использовать их функциональные помещения,</p> | Кейс-задача | Вопросы к экзамену №№19-76 |

| | | | | | |
|---|--|------|--|---------------------|----------------------------|
| | | | эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы гостиниц и иных средств размещения. | | |
| 5 | <p>Раздел 5. Особенности управления персоналом в отеле</p> <p>Тема 1. Подбор и обучение персонала</p> <p>Тема 2. Аттестация и мотивация персонала</p> | ПК-2 | <p>Знает: Историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; системы классификаций и типологию гостиниц и иных средств размещения; организацию, функционирование и взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения; архитектурно-планировочное решение и предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения; инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.</p> | Тренинг | Вопросы к экзамену №№77-96 |
| | | | <p>Умеет: Организовать работу функциональных служб гостиниц и иных средств размещения; эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы гостиниц и иных средств размещения.</p> | Практическая работа | Вопросы к экзамену №№77-96 |

| | | | | | |
|---|---|------|--|---------------------|--|
| | | | размещения. | | |
| 6 | <p>Раздел 6. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Тема 1. Основы и типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Тема 2. Предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Тема 3. Характеристика предметно-пространственной среды гостиниц и туристских комплексов.</p> | ПК-2 | <p>Знает: Историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; системы классификаций и типологию гостиниц и иных средств размещения; организацию, функционирование и взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения; архитектурно-планировочное решение и предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения; инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>Умеет: Организовать работу функциональных служб гостиниц и иных средств размещения; эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы гостиниц и иных средств размещения.</p> | Практическая работа | <p>Вопросы к экзамену №№97-106</p> <p>Вопросы к экзамену №№77-96</p> |
| | | | | Проектная работа | |

| | | | | | |
|---|---|------|---|-------------|----------------------------|
| 7 | <p>Раздел 7. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>Тема 1. Основы инженерно-технической эксплуатации гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Тема 2. Инженерное оборудование гостиниц</p> | ПК-2 | <p>Знает: Историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; системы классификаций и типологию гостиниц и иных средств размещения; функционирование и взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения; архитектурно-планировочное решение и предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения; инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.</p> | Доклад | Вопросы к экзамену №№77-96 |
| | | | <p>Умеет: Организовать работу функциональных служб гостиниц и иных средств размещения; эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы гостиниц и иных средств размещения.</p> | Кейс-задача | Вопросы к экзамену №№77-96 |

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 50 из 64 |

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. Текущая аттестация по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности» проводится в форме контрольных мероприятий (защиты практических работ, деловых игр, кейс-задач, тренинга) 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;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По данной дисциплине в 3 семестре предусмотрен такой вид промежуточной аттестации как экзамен в виде устного опроса в форме собеседования.

**Вопросы к экзамену (на основе которых формируется итоговый
тест)**

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 51 из 64 |

1. Общая характеристика оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения на категорию (5 этапов).
2. Преимущества отелей, подтвердивших соответствие услуг нормативным требованиям.
3. Методика оценки средства размещения на определённую категорию (требования минимальной и бальной оценки).
4. Характеристика номеров высшей категории.
5. Характеристика номеров 1,2,3,4,5 категорий.
6. Методика оценки номера на определённую категорию (требования минимальной и бальной оценки).
7. Оценка соответствия персонала гостиницы и иного средства размещения (требования к уровню образования, к стажу работы, к повышению квалификации, другие требования).
8. Графическое изображение знака категории средства размещения.
9. Определяющие факторы при проектировании организационной структуры управления отеля.
10. Элементы организационной структуры управления: звено, уровень управления, связь.
11. Линейная структура управления. Общая характеристика. Преимущества и недостатки использования линейной структуры управления.
12. Функциональная структура управления. Общая характеристика. Преимущества и недостатки использования функциональной структуры управления.
13. Линейно-функциональная структура управления. Общая характеристика. Преимущества и недостатки использования линейно-функциональной структуры управления.
14. Дивизионная структура управления. Общая характеристика. Преимущества и недостатки использования дивизионной структуры управления.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 52 из 64 |

15. Матричная структура управления. Общая характеристика. Преимущества и недостатки использования матричной структуры управления.
16. Виды и функции уровней гостиничного менеджмента. Пирамида Парсонса.
17. Гостиничная услуга. Структура гостиничной услуги.
18. Миссия гостиничного предприятия.
19. Цикл обслуживания гостя.
20. Виды бронирования номеров в отеле.
21. Заявка на бронирование. Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования.
22. Требования к стойке администратора.
23. Оснащение рабочего места сотрудника службы приема и размещения.
24. Организационно-управленческая структура службы приема и размещения.
25. Функции и обязанности службы приема и размещения.
26. Персонал в униформе.
27. Фирменный стиль гостиничного предприятия. Значение фирменного стиля для гостиничного предприятия.
28. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы.
29. Планирование работ АХС.
30. Стандарты качества выполнения работ в АХС.
31. Стандарты производительности труда в АХС.
32. Виды уборочной техники в гостиничных предприятиях.
33. Уборочный инвентарь.
34. Моющие средства, используемые при уборке в гостинице.
35. Управление материальными запасами. Бельё (установление норм белья, сроки смены белья).
36. Предметы индивидуального пользования.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 53 из 64 |

37. Информационная папка для гостей.
38. Виды уборок в гостинице.
39. Последовательность уборки номеров в отеле.
40. Источники дохода службы питания в отеле.
41. Характеристика типов организации питания в гостинице.
42. Способы предоставления услуг питания в отеле.
43. Организационно-управленческая структура службы питания в отеле.
44. Характеристика подразделений службы питания и напитков. Кухня.
45. Характеристика подразделений службы питания и напитков. Рестораны и бары.
46. Характеристика подразделений службы питания и напитков. Банкетная служба.
47. Характеристика подразделений службы питания и напитков. Служба обслуживания в номерах.
48. Характеристика подразделений службы питания и напитков. Служба мини-баров.
49. Персонал службы питания и напитков отеля.
50. Классификация баров отеля.
51. Виды меню.
52. Комплектация мини бара.
53. Обслуживание в номерах.
54. Инженерно-техническая служба отеля.
55. Организационно-управленческая структура инженерно-технической службы.
56. Медицинская служба отеля.
57. Финансовая служба отеля.
58. Кадровая служба отеля.
59. Организация работы маркетинговой службы в отеле в зависимости от вместимости. Задачи службы.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 54 из 64 |

60. Организационно-управленческая структура управления службы маркетинга и продаж.
61. Функции службы маркетинга и продаж.
62. Организация работы отдела продаж.
63. Организация работы отдела по маркетингу.
64. Работы отдела по продажам банкетных услуг.
65. Организация работы отдела бронирования.
66. Структура плана маркетинга для гостиничного предприятия.
67. Отличие гостиницы от промышленного объекта. Виды потенциальных угроз в гостинице.
68. Характеристика техногенных угроз.
69. Характеристика криминальных угроз.
70. Основные направления работы по обеспечению безопасности отеля, персонала, гостей.
71. Пожарная безопасность отеля.
72. Организация контроля доступа и сохранности имущества.
73. Задачи персонала по обеспечению безопасности гостиницы.
74. Задачи службы приема и размещения по безопасности отеля.
75. Конфиденциальная безопасность отеля.
76. Санитарная безопасность отеля.
77. Значение должностной инструкции при подборе персонала.
78. Прогнозирование потребности в персонале.
79. Внутренние кадровые резервы подбора персонала. Преимущества и недостатки.
80. Внешние кадровые резервы подбора персонала. Преимущества и недостатки.
81. Методы отбора персонала.
82. Правила при проведении аттестации персонала.
83. Общие задачи аттестации персонала.
84. Задачи аттестации для каждого работника гостиницы.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 55 из 64 |

85. Формат проведения аттестации.
86. Количественные критерии оценки при аттестации.
87. Качественные критерии оценки при аттестации.
88. Основные группы навыков, оцениваемые при аттестации.
89. Основные принципы мотивации персонала.
90. Материальное стимулирование персонала.
91. Нематериальное стимулирование персонала.
92. Составляющие материального вознаграждения.
93. Демотиваторы. Контрмеры.
94. Критерии оценки эффективной кадровой политики.
95. Показатели оценки движения кадров (текучесть кадров, коэффициент интенсивности приема, коэффициент замещения, коэффициент выбытия кадров, коэффициент постоянства кадров).
96. Необходимость обучения персонала. Методы обучения персонала.
97. Основы и типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения.
98. Генеральный план городской гостиницы.
99. Генеральный план курортной гостиницы.
100. Требования, предъявляемые к генеральному плану.
101. Системы застройки гостиничных предприятий.
102. Характеристика предметно-пространственной среды гостиниц и туристских комплексов.
103. Основные принципы при проектировании и сооружении здания гостиницы.
104. Особенности проектирования общественных помещений гостиницы.
105. Проектирование жилой части гостиницы.
106. Инженерное оборудование гостиниц.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 56 из 64 |

107. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства (древний период; средневековье; новое время, современный)
108. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.
109. Факторы развития индустрии гостеприимства.
110. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии.
111. Гостиничные услуги в структуре туристского продукта

Критерии выставления оценки студенту на экзамене

по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности»

| Баллы (рейтинго вой оценки) | Оценка зачета/ экзамена (стандартная) | Требования к сформированным компетенциям |
|-----------------------------|---------------------------------------|--|
| 100–86 | <i>«отлично»</i> | 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 | <i>«хорошо»</i> | 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 | <i>«удовлетворительно»</i> | 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 выполнении практических работ. |
| 60–50 | <i>«неудовлетворительно»</i> | 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 |

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 57 из 64 |

Перечень дискуссионных тем

по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности»

1. Сторителлинг, как способ увеличения продаж
2. Совершенствование фирменного стиля гостиничного (ресторанного) предприятия
3. Перспективы использования аутсорсинга и аутстаффинга в гостиницах.
4. Организация работы по созданию социальных программ в средствах размещения
5. Современные тренды в работе хозяйственной службы отеля
6. Разработка бизнес-модели гостиничного (ресторанного) предприятия
7. Совершенствование организации работы гостиницы (ресторана)
8. Глобализация как тренд развития гостиничного бизнеса
9. Современные тенденции развития и модели организации гостиничного бизнеса: зарубежный опыт
10. Точки роста гостиничного бизнеса в современной деловой конъюнктуре

Критерии оценки

– 100-86 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.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 58 из 64 |

– 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.

Кейс-задача

по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности»

Отбор кандидатуры.

Алан Кристофф оторвался от отчета, чтобы посмотреть на помощника, принесшего утреннюю почту. Он перебрал всю стопку, пока не нашел большой конверт с ни с чем не сравнимым логотипом известной гостиничной цепи, первым вице-президентом отдела развития которой он являлся. Он искал кого-нибудь на место начальника нового отдела гостиничной компании по таймшер-продажам гостиничных блоков. Первая фаза плана строительства 200-местного курортного таймшер -отеля на побережье Южной Каролины реализовывалась полным ходом. План предполагал поэтапное введение в эксплуатацию курортной гостиницы с ожидаемым

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 59 из 64 |

полным объемом продаж через пять лет. Строительный цикл длился 12 месяцев, предполагалось возведение двух заданий в год в течении пяти лет. Когда строительство закончится, в каждом здании будет по 20 двухкомнатных номерных блоков, теннисные корты, плавательные бассейны и здание с центром отдыха и развлечений. Понедельная продажа блока номеров хотя бы одному из десяти потенциальных покупателей, посещающих строительство, позволило бы привлечь до 100000 потенциальных клиентов, что и составляло конечную цель проекта.

Намерением Кристоффа было как можно быстрее найти менеджера отдела таймшер - продаж гостиничных блоков. Менеджер по персоналу передала ему резюме трех кандидатов, которые, как она считала, лучше всех остальных подходили для этой работы. Кристофф достал эти резюме из конверта и стал их изучать.

Первое резюме было от Майкла Томпсона, восходящей звезды этой гостиничной цепи. Кристофф знал это имя. Майкл после окончания Корнуоллского университета получил назначение на административную должность. Его карьера началась с операционной деятельности; в резюме указывался опыт работы по управлению доходами. В настоящее время, будучи на посту главного управляющего отеля "Дейтона Бич", принадлежащего гостиничной компании, он продемонстрировал впечатляющие навыки в области маркетинга и продаж, что позволило ему завоевать репутацию специалиста, успешно работающего с новыми отелями и улучшающего положение проблемных.

В сопроводительном письме этот кандидат указывал на наличие опыта работы, проводимой до открытия гостиниц, навыков маркетинга, знания особенностей курортной зоны и желания развиваться вместе с компанией. "Я уверен, что работа главного управляющего этого подразделения таймшер -

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 60 из 64 |

отеля не будет значительно отличаться от работы по управлению отелем в целом", - писал он.

Кристофф посмеялся, прочитав это утверждение. Он подумал, а приходилось ли Томпсону когда - либо управлять отелем, когда тот еще только строился, или иметь дело с материально-технической стороной проверок, проводимых в отношении десятка тысяч потенциальных клиентов. Но все-таки Томпсон имел хороший послужной список, и руководящие работники гостиничной компании были о нем высокого мнения. С такой рекламной поддержкой со стороны компании Томпсон должен стать верным кандидатом на должность, подумал Кристофф.

Кристофф перешел к следующему резюме. Элина Рамирез была в настоящий момент помощником главного управляющего кондоминиум-отеля на 400 мест в Колорадо. Раньше она работала менеджером по ПР другого курортного кондоминиум-отеля. Рамирез обладала отличными знаниями продукта индустрии недвижимости; у нее были навыки работы по программе аренды и перепродажи гостиниц. Из послужного списка было видно, что весь ее опыт связан с работой в конминимум-отелях с единым, а не дробным продуктом.

"В дополнение к моему опыту осуществления продаж и программ аренды кондоминиум-отеля я установила прочные деловые отношения с ассоциацией наших владельцев, чувствую уверенность в работе с индивидуальными владельцами и в понимании их особых потребностей ", - писала Рамирез в сопроводительном письме. Она также отметила, что в отеле, в котором она сейчас работает, в два раза больше гостиничных блоков, что позволяет ей чувствовать уверенность в своей способности добиться успеха в новом окружении.

"Посмотрим, - подумал Кристофф. - Четыреста блоков; это означает 400 владельцев. Интересно, понимает ли она, что предстоит управлять 10000

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 61 из 64 |

владельцев? И все же она, видимо, лучше представляет, с чем ей придется столкнуться, чем кто-либо другой, никогда раньше не работавший в кондоминиум - отеле?"

Последнее резюме было от Эрла Джексона. Он был ветераном индустрии таймшер - отлей с почти 10 - летним стажем работы по продаже таймшеров. Прежде он проработал 12 лет с недвижимостью. Кристофф отметил, что Джексон указал в резюме даже номер лицензии на работу с недвижимостью. Опыт работы Джексона с таймшер - отелями включал операционную деятельность, маркетинг и продажи. Кристофф поискал подтверждение опыта работы, но ничего не нашел.

"Я ищу возможность работы с гостиничной цепью, имеющей торговую марку, - написал Джексон. - Верю, что мой опыт по управлению отелями поможет мне работать эффективно с персоналом, занятым вопросами продаж, и общаться как с владельцами, так и с работниками управляющей гостиничной компании".

Вопросы для обсуждения.

1. Какими критериями будет пользоваться Кристофф в отборе менеджера - начальника отдела таймшер - продаж гостиничных блоков?
2. На основе критериев вопроса №1 укажите, каковы сильные и слабые стороны каждого кандидата?
3. Какую кандидатуру выберет Кристофф и почему?

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

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 62 из 64 |

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.

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности»

1. Тема (проблема): В гостинице объявлена вакантная должность...

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 63 из 64 |

2. Концепция игры: подготовить объявление о вакантной должности, разработать должностные обязанности, провести собеседование, принять решение о приеме на работу, составить программу адаптации и обучения работника.

3. Роли: ведущий, двое оппонентов, другие участники игры.

4. Ожидаемый (е) результат (ы): лучшее усвоение материала

Критерии оценки:

- ✓ 5 баллов выставляется студенту, если он активно участвовал в игре, выступал более 5 раз;
- ✓ 4 балла выставляется студенту, если он активно участвовал в игре, выступал более 4 раз;
- ✓ 3 балла выставляется студенту, если он активно участвовал в игре, выступал более 3 раз;
- ✓ 2 балла выставляется студенту, если он участвовал в игре.

Перечень дискуссионных тем для конференции

по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности»

1. Значение классификации средств размещения и профессиональных стандартов для повышения качества обслуживания на предприятии индустрии гостеприимства.

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.

| | | | |
|---|--------------------------|--|---------------|
| ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ | | | |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» | | | |
| Разработал: Овчаренко Н.П. | Идентификационный номер: | Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ | Лист 64 из 64 |

– 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.