

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

**И.о. декана факультета социально-  
культурного сервиса и туризма  
к.э.н., доцент Иволга А.Г.\_\_\_\_**

«\_20\_» мая 2022г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.О.34 ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

**43.03.03 Гостиничное дело**

Код и наименование направления подготовки/специальности

**Сервис гостинично-ресторанных, спортивных и  
развлекательных комплексов**

Наименование профиля подготовки/специализации/магистерской программы

**Бакалавр**

Квалификация выпускника

**Очная, заочная**

Форма обучения

2022

год набора на ОП

Ставрополь, 2022

## 1. Цель дисциплины

Целью дисциплины «Основы гостиничного бизнеса» являются приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков предоставления услуг в гостиницах и других средствах размещения, формирование у студентов системы знаний и представлений о современных бизнес-процессах в гостиницах, в том числе при проведении различных организационных мероприятий.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции*	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций**	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК – 5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК – 5.2 Осуществляет текущее и перспективное экономическое планирование деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг	Знания: основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; методики текущего и перспективного экономического планирования деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг
		Умения: применять законодательство Российской Федерации; использовать методики текущего и перспективного экономического планирования деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг
		Навыки: осуществлять планирование деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг
ОПК – 6 Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международным правом при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК – 6.3 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания	Знания: нормативно-правовой базы в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания
		Умения: использовать нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международным правом при осуществлении профессиональной деятельности
		Навыки: осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с Законодательством РФ и международным правом

ПК–2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	ПК 2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Знания: основы организации деятельности предприятий питания; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса
		Умения: применять регламенты и стандарты гостиничного комплекса и предприятий питания; применять знания финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса, а также осуществлять мотивацию персонала
		Навыки: формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса и предприятий питания; координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.34 «Основы гостиничного бизнеса» является дисциплиной обязательной части программы бакалавриата.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения – в 5 и 6 семестре;
- для студентов заочной формы обучения – на 3 курсе.

Для освоения дисциплины «Основы гостиничного бизнеса» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин бакалавриата «Менеджмент в сервисе», «Конфликтология», «Сервисная деятельность», «Маркетинг в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности».

Освоение дисциплины «Основы гостиничного бизнеса» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- Организация и планирование деятельности предприятий сервиса;
- Организация и технология работы гостиничных служб;
- Организация работы АХС в гостинице.

### 4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Основы гостиничного бизнеса» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

#### Очная форма обучения

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
5	72/2	18	18	-	36	-	Зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		4	4	-	-	-	-
<i>практической подготовки (при наличии)</i>		-	-	-	-	-	-
6	144/4	18	36	-	54	36	Экзамен и

							курсовая работа
	<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>	4	6	-	-	-	-
	<i>практической подготовки (при наличии)</i>	18	36	-	54	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
5	72/2	-	-	0,12	-	-	-
6	144/4	2	-	-	-	2	0,25

### Заочная форма обучения

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
3	216/6	6	12	-	189	9	Экзамен и курсовая работа
	<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>	2	4	-	-	-	-
	<i>практической подготовки (при наличии)</i>	6	12	-	189	-	-

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел						
		Контрольная работа	Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
3	216/6	-	2	-	-	-	2	0,25

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

### Очная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной самостоятельной работы	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
5 семестр									
1	Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса	18	4	4	-	10	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ОПК-5.2 ПК-2.1

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
2	Государственное регулирование гостиничной деятельности	22	6	6	-	10	Контрольная работа	Комплект контрольных заданий по вариантам	ОПК-6.3
3	Особенности гостиничного бизнеса	16	4	4	-	8	Контрольная работа	Комплект контрольных заданий по вариантам	ОПК-5.2 ПК-2.1
4	Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе	16	4	4	-	8	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ОПК-6.3 ПК-2.1
	Практическая подготовка	-	-	-	-				
	Промежуточная аттестация	-	-	-	-	-	Зачет	Перечень вопросов для зачета	ОПК-5.2 ОПК-6.3 ПК-2.1
	Итого	72	18	18	-	36			
<b>6 семестр</b>									
5	Этика обслуживания клиента в гостиничном бизнесе	44	6	18	-	20	Практико-ориентированное задание	Комплект практико-ориентированных заданий	ОПК-6.3 ПК-2.1
6	Современные проблемы и аспекты развития гостиничного бизнеса	22	4	6	-	12	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ОПК-5.2
7	Риск-менеджмент в гостиничном бизнесе	22	4	6	-	12	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ОПК-5.2 ПК-2.1
8	Эффективность управления гостиничным предприятием	20	4	6	-	10	Контрольная работа	Комплект контрольных заданий по вариантам	ОПК-5.2 ОПК-6.3 ПК-2.1
	Итого	108	18	36	-	54			
	Практическая подготовка	108	18	36	-	54			
	<b>Промежуточная аттестация</b>	36	-	-	-	36	<b>Экзамен</b>	<b>Перечень вопросов к экзамену</b>	ОПК-5.2 ОПК-6.3 ПК-2.1

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной самостоятельной работы	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
	<b>Итого</b>	216	36	54	-	126		ОПК-5.2 ОПК-6.3 ПК-2.1	

### Заочная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной самостоятельной работы	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
1	Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса	44	2	2	-	40	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ОПК-5.2 ПК-2.1
2	Государственное регулирование гостиничной деятельности	40	2	2	-	36	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ОПК-6.3
3	Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе	42	-	4	-	38	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ОПК-6.3 ПК-2.1
4	Этика обслуживания клиента в гостиничном бизнесе	38	-	2	-	36	Практико-ориентированное задание	Комплект практико-ориентированных заданий	ОПК-6.3 ПК-2.1
5	Современные проблемы и аспекты развития гостиничного бизнеса	43	2	2	-	39	Тестирование	Комплект тестовых заданий	ОПК-5.2
	Практическая подготовка	216	6	12	-	189			
	<b>Промежуточная аттестация</b>	9	-	-	-	9			
	<b>Итого</b>	216	6	12	-	198			ОПК-5.2 ОПК-6.3 ПК-2.1

#### 5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий\*

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		очная форма	заочная форма
Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса (лекция-визуализация)	Тенденции развития международного гостиничного бизнеса. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса.	4/2/-	2/-/2
Государственное регулирование гостиничной деятельности (лекция-визуализация)	Понятийный аппарат. Нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность гостиничного бизнеса.	6/2/-	2/2/2
Особенности гостиничного бизнеса	Характеристика основных гостиничных служб. Жизнедеятельность гостиницы. Услуги гостиницы. Продажа гостиничных услуг. Стандарты работы персонала гостиничного предприятия.	4/-/-	-/-/-
Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе	Роль и необходимость эффективного кадрового обеспечения в индустрии гостеприимства. Особенности работы с персоналом в гостиничном бизнесе. Тенденции рынка труда в индустрии гостеприимства и востребованность российских специалистов. Особенности развития гостиничного бизнеса в России.	4/-/-	-/-/-
Этика обслуживания клиента в гостиничном бизнесе (лекция-визуализация)	Особенности контакта персонала отеля с клиентами и этика обслуживания. Организация повышения культуры и качества обслуживания в гостиницах. Пути повышения культуры и качества обслуживания в гостиницах.	6/2/6	-/-/-
Современные проблемы и аспекты развития гостиничного бизнеса	Роль индустрии гостеприимства в развитии экономики. Проблемы развития гостиничного бизнеса. Последствия и результаты глобализации в гостиничном бизнесе.	4/-/4	2/-/2
Риск-менеджмент в гостиничном бизнесе	Общая характеристика риск-менеджмента в гостиничном бизнесе и его сущность. Основные виды рисков в деятельности гостиничного предприятия. Методы анализа и оценки факторов риска гостиничного предприятия. Логистический менеджмент и его функции. Структура, свойства и характеристики ресурсных потоков в гостиничном предприятии.	4/-/4	-/-/-
Эффективность управления гостиничным предприятием (лекция-визуализация)	Роль автоматизации и компьютеризации в гостиничном бизнесе. Гостиничная АСУ. Основные виды. Рынок	4/2/4	-/-/-

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		очная форма	заочная форма
	автоматизированных систем управления.		
<b>Итого</b>		36/8/18	6/2/6

**5.2. Семинарские (практические, лабораторные) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме\***

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка			
		очная форма		заочная форма	
		прак	лаб	прак	лаб
Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса	<u>Практическое занятие 1.</u> Понятийный аппарат гостиничного бизнеса.	2/-/-	-/-/-	2/-/2	-/-/-
	<u>Практическое занятие 2.</u> Классификация номерного фонда гостиничного предприятия.	2/2/-	-/-/-	-/-/-	-/-/-
Государственное регулирование гостиничной деятельности	<u>Практическое занятие 1.</u> Нормативно-правовые документы, осуществления гостиничной деятельности в Российской Федерации	2/-/-	-/-/-	-/-/-	-/-/-
	<u>Практическое занятие 2.</u> Правила оказания гостиничных услуг в Российской Федерации	2/2/-	-/-/-	-/-/-	-/-/-
	<u>Практическое занятие 3.</u> Система классификации средств размещения в Российской Федерации. <i>(решение практико-ориентированных задач в рамках контрольной работы)</i>	2/-/-	-/-/-	2/2/2	-/-/-
Особенности гостиничного бизнеса	<u>Практическое занятие 1.</u> Характеристика основных гостиничных служб.	2/-/-	-/-/-	-/-/-	-/-/-
	<u>Практическое занятие 2.</u> Стандарты работы персонала гостиничного предприятия. Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	2/-/-	-/-/-	-/-/-	-/-/-
Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе	<u>Практическое занятие 1.</u> Решение стандартных и нестандартных задач при ведении гостиничного бизнеса. Применение новых подходов и решений при работе с клиентами, а также персоналом средства размещения	2/-/-	-/-/-	4/-/4	-/-/-
	<u>Практическое занятие 2.</u> Особенности работы с персоналом в гостиничном бизнесе.	2/-/-	-/-/-	-/-/-	-/-/-
Этика обслуживания клиента в	<u>Практическое занятие 1.</u> Стандарты работы службы приема и размещения (бронирование, заселение, выселение).	4/-/4	-/-/-	-/-/-	-/-/-

гостиничном бизнесе	Практическое занятие 2. Стандарты внешнего вида сотрудников гостиничного комплекса	2/-/2	-/-/-	-/-/-	-/-/-
	Практическое занятие 3. Стандарты работы в конфликтных и нестандартных ситуациях.	2/-/2	-/-/-	-/-/-	-/-/-
	Практическое занятие 4. Помощь гостю в период его проживания в гостиничном комплексе (стандарты взаимодействия).	4/2/4	-/-/-	-/-/-	-/-/-
	Практическое занятие 5. Стандарты работы с иностранными туристами и VIP-клиентами в гостиничном комплексе. (решение практико-ориентированных задач)	6/4/6	-/-/-	2/2/2	-/-/-
Современные проблемы и аспекты развития гостиничного бизнеса	Практическое занятие 1. Проблемы развития гостиничного бизнеса в современных условиях.	2/-/2	-/-/-	2/-/2	-/-/-
	Практическое занятие 2. Последствия и результаты глобализации в гостиничном бизнесе	4/-/4	-/-/-	-/-/-	-/-/-
Риск-менеджмент в гостиничном бизнесе	Практическое занятие 1. Логистический менеджмент и его функции.	2/-/2	-/-/-	-/-/-	-/-/-
	Практическое занятие 2. Структура, свойства и характеристики ресурсных потоков в гостиничном предприятии	4/-/4	-/-/-	-/-/-	-/-/-
Эффективность управления гостиничным предприятием	Практическое занятие 1. Роль автоматизации и компьютеризации в гостиничном бизнесе.	4/-/4	-/-/-	-/-/-	-/-/-
	Практическое занятие 2. Показатели эффективности деятельности гостиничного комплекса (KPI)	2/-/2	-/-/-	-/-/-	-/-/-
<b>Итого</b>		<b>54/10/ 36</b>	<b>-/-/-</b>	<b>12/4/ 12</b>	<b>-/-/-</b>

### 5.3. Курсовая работа учебным планом предусмотрена.

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации
Подготовка к собеседованиям	42	-	108	-
Подготовка к выполнению практико-ориентированных заданий	20	-	42	-
Подготовка к контрольным точкам в виде контрольных работ	28	-	-	-
Подготовка к тестовым заданиям	-	-	39	-
Подготовка к зачету	-	-	-	-
Подготовка к экзамену	-	36	-	9
<b>ИТОГО</b>	<b>90</b>	<b>36</b>	<b>189</b>	<b>9</b>

### 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине



Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
ОПК – 5.2 Осуществляет текущее и перспективное экономическое планирование деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг	Интернет-предпринимательство					+			
	Экономическая география		+						
	Экономика отрасли			+					
	Технологическое предпринимательство					+			
	Контроллинг на предприятиях сферы услуг							+	
	Основы гостиничного бизнеса					+	+		
	Организационно-управленческая практика						+		
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								+
ОПК – 6.3 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания	Правоведение	+							
	Основы гостиничного бизнеса					+	+		
	Ознакомительная практика		+						
	Организационно-управленческая практика						+		
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								+
ПК 2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Технологическое предпринимательство					+			
	Спортивно-оздоровительный сервис				+				
	Основы гостиничного бизнеса					+	+		
	Техника и технологии сервисной деятельности					+			
	Имиджелогия в социально-культурном сервисе						+		
	Организация и технология работы гостиничных служб						+		
	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса						+		
	Организация продвижения сервисных услуг							+	
	Организация работы АХС в гостинице							+	
Организация сервисной деятельности объектов				+					

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
	сельского туризма								
	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности						+		
	Качество гостинично-ресторанных услуг							+	
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг								+
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме							+	
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме							+	
	Особенности транспортного обслуживания							+	
	Туристские формальности							+	
	Ознакомительная практика		+						
	Учебная организационно-управленческая практика				+				
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								+

### Заочная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курс				
		1	2	3	4	5
ОПК – 5.2 Осуществляет текущее перспективное экономическое планирование деятельности подразделений предприятий	Интернет-предпринимательство			+		
	Экономическая география	+				
	Экономика отрасли		+			
	Технологическое предпринимательство			+		
	Контроллинг на предприятиях сферы услуг				+	

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курс				
		1	2	3	4	5
сферы гостинично-ресторанных услуг	Основы гостиничного бизнеса			+		
	Организационно-управленческая практика			+		
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					+
ОПК – 6.3 Соблюдает законодательств о Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания	Правоведение	+				
	Основы гостиничного бизнеса			+		
	Ознакомительная практика	+				
	Организационно-управленческая практика			+		
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					+
ПК 2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства.	Технологическое предпринимательство			+		
	Спортивно-оздоровительный сервис			+		
	Основы гостиничного бизнеса			+		
	Техника и технологии сервисной деятельности			+		
	Имиджелогия в социально-культурном сервисе			+		
	Организация и технология работы гостиничных служб			+		
	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса				+	
	Организация продвижения сервисных услуг				+	
	Организация работы АХС в гостинице				+	
	Организация сервисной деятельности объектов сельского туризма			+		
	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности			+		
	Качество гостиничных услуг				+	
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг				+	
Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и				+		

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курс				
		1	2	3	4	5
	туризме					
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме				+	
	Особенности транспортного обслуживания				+	
	Туристские формальности				+	
	Ознакомительная практика	+				
	Учебная организационно-управленческая практика		+			
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					+

## 7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Основы гостиничного бизнеса» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Основы гостиничного бизнеса» проводится в виде зачета в 5 семестре и экзамена и курсовой работы в 6 семестре.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1. Собеседование	Собеседование по темам 1, 4, 6, 7	20
2. Контрольная работа	Контрольная работа по темам 2, 3, 8	15
3. Практико-ориентированные задания	Практико-ориентированные задания 5	25
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
Итого		100

\*\*\* Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций – совпадает с теми, что даны в п. 5.1.

### Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

Для **студентов очной формы** обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных занятиях при условии активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

#### Критерии оценки

**10 баллов** – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя;

**1 балл** – снимается за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

В случае посещения студентом менее, чем 85 % лекций, предусмотренных учебной программой по дисциплине, для получения рейтингового балла, начисляемого по данному критерию, студент обязан представить своему преподавателю или лектору конспект пропущенных лекций.

**Результативность работы на практических занятиях** оценивается преподавателем по результатам ответов на собеседованиях, решения практико-ориентированных заданий по дисциплине (**max 15 баллов**):

**5 баллов (знания)** – за ответ на собеседовании (**max – 20 баллов** за 4 собеседования).

Баллы за собеседования складываются следующим образом:

*5 балл:*

- излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы;
- грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения;
- проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

*2,5 балла:*

- усвоение основного материала недостаточно высокое;
- материал излагается недостаточно полно, допущены различные речевые, стилистические и логические ошибки;
- при ответах на вопросы изложение большей части материала.

*0 баллов:*

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета;

- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

**5 баллов** (*умения, навыки*) – за выполнение практико-ориентированного задания (максимум – 25 баллов за 5 практико-ориентированных заданий).

Баллы за выполнение задания складываются следующим образом:

5 балла. Задание выполнено в обозначенный преподавателем срок. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

3,5 балла. Задание выполнено с задержкой. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

2,5 балла. Задание выполнено с задержкой, в целом верно, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам **выполнения письменной контрольной работы** (контрольная точка), которая включает теоретические вопросы (оценка знаний) и практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на теоретические вопросы (*знания*): (2 вопроса – максимум 6 баллов)

**3 балла** – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

**2-2,5 балла** – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

**1,5 балла** – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

**1 балл** – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

**0,5 балла** – при полном несоответствии всем критериям;

**0 баллов** – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

**Практико-ориентированные задания** – задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности.

Критерии оценки ответа на практическое задание (1 задание - максимум 9 баллов) (*умения, навыки*):

**9 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**7-8 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**5-6 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**3-4 баллов.** При выполнении задания допущены незначительные ошибки, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**1-2 балла.** Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

**0 баллов.** Задание не выполнено.

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить поощрительные баллы за подготовку реферата, сопровождаемого презентацией (не более 15 баллов).

**Поощрительные баллы за подготовку реферата, сопровождаемого презентацией (максимум – 15 баллов).** (максимум – 3 реферата по 5 баллов)

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной

научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

#### Критерии оценки реферата, сопровождаемого презентацией

5 баллов. Выступление демонстрирует умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

4 баллов. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи.

3 балла. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи; обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, показатели; допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

2 балла. Выступление демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала.

### **Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций**

При проведении итоговой аттестации «зачет» (*«дифференцированный зачет», «экзамен»*) преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (*дифференцированный зачет, экзамен*) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (*зачет, дифференцированный зачет, экзамен*) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (*зачета, дифференцированного зачета, экзамена*) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (*зачете, дифференцированном зачете, экзамене*) и сумма баллов переводится в оценку.

#### **Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете**

По дисциплине «Основы гостиничного бизнеса» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и наличие по текущей успеваемости более 45 баллов. Студентам, набравшим более 55 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, набравшие от 45 до 54 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД.

#### **Критерии и шкалы оценивания ответа на экзамене**

Сдача экзамена может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 16 баллов:

<b>Содержание билета</b>	<b>Количество баллов</b>
Теоретический вопрос №1 ( <i>оценка знаний</i> )	до 5
Теоретический вопрос №2 ( <i>оценка знаний</i> )	до 5
Практико-ориентированное задание ( <i>оценка умений и навыков</i> )	до 6
<b>Итого</b>	<b>16</b>

## Критерии оценки ответа на экзамене

### *Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)*

**5 баллов** выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

**4 балла** заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

**3 балла** дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

**2 балла** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**1 балл** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**0 баллов** - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

### *Оценивание практико-ориентированного задания*

**6 баллов** Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

**4 балла** Задачи решены с небольшими недочетами.

**2 баллов** Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

**1 баллов** Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

**0 баллов** Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную систему оценки знаний обучающихся:  
для экзамена:

- «Отлично» – от 85 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» – от 70 до 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» – от 56 до 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов заочной формы обучения

Результат текущего контроля для студентов **заочной формы обучения** складывается из оценки результатов обучения по всем разделам дисциплины и включает контрольную точку в виде тестирования по всем разделам дисциплины (**маx 60 баллов**), посещение лекций (**маx 10 баллов**), результативность работы на практических занятиях (**маx 15 баллов**), поощрительные баллы (**маx 15 баллов**).

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество
1. Собеседование	Собеседование по темам 1, 2, 3	15
2. Практико-ориентированное задание	Практико-ориентированное задание по 4 теме	25
3. Тестирование	Итоговый тест (срез знаний)	20
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		<b>60</b>
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
<b>Итого</b>		<b>100</b>

\*\*\* Оценочное средство результатов достижения компетенций – совпадает с теми, что даны в п. 5.1.

### 7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Основы гостиничного бизнеса»

#### Типовые вопросы для собеседования

Тема: Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса.

1. Тенденции развития международного гостиничного бизнеса.
2. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации.
3. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса.
4. Особенности развития гостиничного бизнеса в России.

Тема: Государственное регулирование гостиничной деятельности.

1. Понятийный аппарат.
2. Нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность гостиничного предприятия.

Тема: Этика обслуживания клиента в гостиничном бизнесе.

1. Особенности контакта персонала отеля с клиентами и этика обслуживания.

2. Организация повышения культуры и качества обслуживания в гостиницах.
3. Пути повышения культуры и качества обслуживания в гостиницах.

Тема: Современные проблемы и аспекты развития гостиничного бизнеса.

1. Роль индустрии гостеприимства в развитии экономики.
2. Проблемы развития гостиничного бизнеса.
3. Последствия и результаты глобализации в гостиничном бизнесе..

Тема: Эффективность управления гостиничным предприятием.

1. Роль автоматизации и компьютеризации в гостиничном бизнесе.
2. Гостиничная АСУ. Основные виды.
3. Рынок автоматизированных систем управления.

### **Типовые практико-ориентированные задания**

Задание 1 (по теме «Этика обслуживания клиента в гостиничном бизнесе»).

Продемонстрируйте процедуру проведения технологии прямого бронирования с учётом международных стандартов работы на стойке приема и размещения при обращении гостя к администратору службы.

Задание 2 (по теме «Этика обслуживания клиента в гостиничном бизнесе»).

Продемонстрируйте процедуру проведения технологии выселения с учётом международных стандартов работы на стойке приема и размещения при выезде гостя из гостиницы.

### **Типовые контрольные работы для студентов очной формы обучения**

#### **Контрольная работа №1.**

Теоретические вопросы (оценивают знания)

1. Перечислите нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность гостиничного предприятия
2. Назовите пути повышения культуры и качества обслуживания в гостиницах
3. Проблемы развития гостиничного бизнеса в России

Практико-ориентированное задание (оценивает уметь, владеть): Заполните следующую таблицу (укажите не менее 7 пунктов):

Назвать отличительные особенности отелей 4-х звезд по сравнению с отелями 3-х звезд	Назвать отличительные особенности категории номера «Сюит» по сравнению с категорией номера «Джуниор сюит»

#### **Контрольная работа №2.**

Теоретические вопросы (оценивают знания)

1. Особенности работы с персоналом в гостиничном бизнесе
2. Тенденции рынка труда в индустрии гостеприимства и востребованность российских специалистов
3. Роль эффективного кадрового обеспечения в гостиничном бизнесе

Практико-ориентированное задание (оценивает уметь, владеть) (14 баллов):

Н.Н. Сухарев прибыл в гостиницу на конференцию в г. Сочи. Им был посредством телефонной связи забронирован номер в гостинице «Центральная». Н.Н. Сухарев, своевременно прибыв в гостиницу, не смог устроиться, так как выяснилось, что бронь была аннулирована, а свободных номеров в этой гостинице не оказалось.

1. В каких случаях аннулируется бронь?
2. Имеются ли основания для аннулирования брони в данном случае?
3. Продемонстрируйте в письменном виде ответ на жалобу гостя по вопросу аннуляции брони

### **Типовая контрольная работа для студентов заочной формы обучения**

#### **Теоретические вопросы (оценивают знания)**

1. Перечислите нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность гостиничного предприятия
2. Назовите пути повышения культуры и качества обслуживания в гостиницах
3. Тенденции рынка труда в индустрии гостеприимства и востребованность российских специалистов
4. Роль эффективного кадрового обеспечения в гостиничном бизнесе
5. Гостиничная АСУ. Основные виды

### **Практико-ориентированные задания (оценивает уметь, владеть):**

#### *Задание № 1*

**Практико-ориентированное задание (оценивает уметь, владеть):** Заполните следующую таблицу (укажите не менее 7 пунктов):

Назвать отличительные особенности отелей 4-х звезд по сравнению с отелями 3-х звезд	Назвать отличительные особенности категории номера «Сюит» по сравнению с категорией номера «Джуниор сюит»

#### *Задание № 2*

**Практико-ориентированное задание (оценивает уметь, владеть):**

Н.Н. Сухарев прибыл в гостиницу на конференцию в г. Сочи. Им был посредством телефонной связи забронирован номер в гостинице «Центральная». Н.Н. Сухарев, своевременно прибыв в гостиницу, не смог устроиться, так как выяснилось, что бронь была аннулирована, а свободных номеров в этой гостинице не оказалось.

1. В каких случаях аннулируется бронь?
2. Имеются ли основания для аннулирования брони в данном случае?
3. Продемонстрируйте в письменном виде ответ на жалобу гостя по вопросу аннуляции брони

### **Типовое тестовое задание для студентов заочной формы обучения**

#### ***По дисциплине «Особенности гостиничного бизнеса»***

1. Кому принадлежат слова «Клиент всегда прав»?
  - 1) Ц. Ритц
  - 2) К.Хилтон
  - 3) Б. Марриот
  - 4) К. Хилтон
  - 5) Э. Статлер

2. Номерной блок, какого типа средства размещения ежегодно имеет одного владельца, проживающего в нем определенное время, а в остальное время сдающего его в аренду:

- 1) кондоминиум-отеля
- 2) таймшер-отеля
- 3) мотеля
- 4) отеля-гарни
- 5) флотеля

3. Отметьте те средства размещения, которые относятся к специализированным:

- 1) Отель
- 2) Пансионат с лечением
- 3) Оздоровительные заведения
- 4) Мотель
- 5) Кемпинг

4. Как называются средства размещения с ограниченным ассортиментом услуг, используемые в качестве временного жилья, где номера состоят из гостиной и спальни, иногда с небольшой кухней:

- 1) сьюит-отели
- 2) резидентские гостиницы
- 3) апарт-отели
- 4) таймшер-отели
- 5) ботели

5. Назовите главный ресурс гостиничного и ресторанного предприятий:

- 1) Номера
- 2) Персонал
- 3) Информационная база
- 4) Природные ресурсы
- 5) Финансовые ресурсы

6. Отличительная особенность гостиничных и ресторанных предприятий:

- 1) Дизайн
- 2) Реклама
- 3) Сервис
- 4) Интерьер
- 5) Информация

7. Функциями, какого работника является сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты:

- 1) Портье
- 2) Коридорный
- 3) Швейцар
- 4) Менеджер
- 5) Администратор

8. Под методами управления персоналом подразумевают:

- 1) Утверждение административных правил, норм, нормативов
- 2) Способы воздействия на отдельных работников, рабочие группы и трудовые коллективы для координации их совместной профессиональной деятельности
- 3) Формирование структуры и функций органов управления
- 4) Анализ факторов, определяющих поведение причин противоречий и споров, корректировка поведения, урегулирование конфликтов
- 5) Утверждение норм, нормативов

9. Под персоналом предприятия понимается:

- 1) Среднесписочная численность
- 2) Структурный состав
- 3) Производственный персонал
- 4) Личностный состав
- 5) Экономические условия

10. Главной функцией коридорного является:

- 1) встреча гостей на неофициальном уровне
- 2) резервирование номера для VIP гостя
- 3) сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты
- 4) консультации о планировке гостиницы, обзорные экскурсии
- 5) выполнение деловых поручений

11. Лобби - это часть:

- 1) административных помещений
- 2) общественных помещений
- 3) хозяйственно-технических помещений
- 4) жилых помещений
- 5) подсобных помещений

12. Размещение с трехразовым питанием называется:

- 1) полупансион (НВ)
- 2) allinclusive (все включено)
- 3) ВВ
- 4) полный пансион (FB)
- 5) континентальное

13. Система управления гостиницей - это:

- 1) программное средство, предназначенное для автоматизации управления номерным фондом и расчетов с гостями
- 2) программное средство автоматизации бизнес-процессов бронирования
- 3) совокупность взаимосвязанных программных средств, обеспечивающих автоматизацию всех функций управления гостиницей
- 4) средство комплексной автоматизации
- 5) оптимизация бизнес-процессов

14. Категория звездности характерная для Российской гостиничной индустрии:

- 1) 4 звезды
- 2) 2 звезды
- 3) 3 звезды
- 4) 5 звезд
- 5) 1 звезда
- 6) Без звезд

### **Вопросы и задания к зачету:**

#### **Теоретические вопросы:**

1. Тенденции развития международного гостиничного бизнеса.
2. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации.
3. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса.
4. Международные нормативно-правовые акты гостиничного сервиса.
5. Российские нормативно-правовые акты деятельности по оказанию гостиничных услуг.
6. Стандартизация и классификация средств временного размещения
7. Особенности современного гостиничного предпринимательства

8. Особенности сотрудничества и взаимоотношений гостиничных предприятий с турфирмами

9. Основные аспекты повышения конкурентоспособности гостиничного бизнеса.

10. Роль и необходимость эффективного кадрового обеспечения в индустрии гостеприимства

11. Особенности работы с персоналом в гостиничном бизнесе

12. Тенденции рынка труда в индустрии гостеприимства и востребованность российских специалистов

13. Характеристика гостиничных служб средства размещения

14. Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства

15. Особенности контакта персонала отеля с клиентами

16. Организация повышения культуры и качества обслуживания в гостиницах

17. Классификация предприятий сферы гостеприимства

18. Классификация номерного фонда

19. Правила оказания гостиничных услуг в Российской Федерации

20. Основные ГОСТы гостиничного хозяйства

21. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса.

22. Международные стандарты обслуживания в гостиничном бизнесе

23. Основные этапы процедуры классификации средств размещения в РФ

24. Особенности прохождения процедуры классификации сотрудниками средств размещения

25. Особенности соответствия номерного фонда требованиям классификации (категория номера на выбор)

26. Особенности классификации прилегающей к гостинице территории и хозяйственных помещений, не относящихся к номерному фонду

27. Стандартизация средств размещения: нормы и требования

28. Нормативные правовые акты РФ для регулирования деятельности гостиничного бизнеса.

29. Особенности качественного обслуживания клиентов в гостиничном бизнесе, факторы, на него влияющие

30. Квалификационные характеристики работников, осуществляющих гостиничную деятельность (директор гостиницы)

31. Формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

### **Вопросы и задания к экзамену:**

1. Этика обслуживания клиентов в гостиничном бизнесе

2. Основные положения работы гостиниц с туристскими организациями-партнерами

3. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами

4. Качество обслуживания клиентов в гостиницах и методы его реализации

5. Особенности качественного обслуживания клиентов в гостиничном бизнесе, факторы, на него влияющие

6. Международный гостиничный бизнес: понятие, сущность.

7. Тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства в последние десятилетия.

Направление развития.

8. Лидеры гостиничного бизнеса в России: иностранные, отечественные.

9. Основные международные гостиничные сети в России.

10. Основные проблемы индустрии гостеприимства в России.

11. Факторы, влияющие на изменение спроса на туристском рынке в гостиничной индустрии.

12. Коллективные средства размещения и их классификация.

13. Индивидуальные средства размещения и их классификация.

14. Сущность и цель международных гостиничных правил.

15. Основные цели сертификации средств размещения.

16. Роль информации при ведении гостиничного бизнеса.

17. Мотивация к изменениям в современном гостиничном бизнесе.
18. Основные требования к кадровому работнику гостиничного бизнеса.
19. Обучение кадров: роль и виды.
20. Преимущества и недостатки подбора персонала внутри организации и за ее пределами.
21. Контроль над действиями сотрудников гостиничного хозяйства. Стандарты их работы.
22. Виды материальной мотивации сотрудников гостиничного хозяйства.
23. Виды не материальной мотивации сотрудников гостиничного хозяйства.
24. Внешние и внутренние стимулы, побуждающие персонал к работе гостиничного предприятия.
25. Основные слагающие культуры обслуживания в гостиничном бизнесе.
26. Основные аспекты культуры сервиса: психологические, эстетические, этические и организационно-технологические.
27. Основные правила поведения персонала гостиницы.
28. Качество в гостиничном бизнесе. Определение и сущность.
29. Основные цели программы контроля культуры и качества обслуживания.
30. Основные этапы осуществления контроля культуры и качества обслуживания в гостиничном бизнесе.
31. Основные виды систем взаимоотношений гостиницы с клиентами.
32. Современный гостиничный бизнес как экономическое явление.
33. Виды совместных предприятий в гостиничном бизнесе.
34. Франчайзинг в индустрии гостеприимства.
35. Новые и новейшие формы рыночных отношений в гостиничном бизнесе.
36. Функции инновационных технологий в гостиничном бизнесе.
37. Экологические, промышленные и транспортные риски в гостиничном бизнесе.
38. Страновой, политический, предпринимательский риски в гостиничной индустрии.
39. Пути повышения культуры и качества обслуживания в гостиницах
40. Роль индустрии гостеприимства в развитии экономики
41. Проблемы развития гостиничного бизнеса
42. Последствия и результаты глобализации в гостиничном бизнесе
43. Общая характеристика риск-менеджмента в гостиничном бизнесе и его сущность
44. Основные виды рисков в деятельности гостиничного предприятия
45. Методы анализа и оценки факторов риска гостиничного предприятия
46. Логистический менеджмент и его функции
47. Структура, свойства и характеристики ресурсных потоков в гостиничном предприятии
48. Роль автоматизации и компьютеризации в гостиничном бизнесе
49. Гостиничная АСУ. Основные виды
50. Рынок автоматизированных систем управления

## **ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА»**

1. Дополнительные услуги гостиниц и пути их совершенствования.
2. Управление качеством гостиничных услуг (стандарты обслуживания).
3. Функциональные обязанности работников гостиницы (любая служба на выбор студента).
4. Организация обслуживания VIP гостей в гостинице (стандарт обслуживания).
5. Деятельность бизнес-центра в гостинице.
6. Технология проведения уборочных работ в гостинице.
7. Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта.
8. Организация хранения личных вещей гостей в процессе проживания.
9. Особенности организации обслуживания в малых отелях.
10. Организация работы прачечной-химчистки в гостинице (стандарты работы службы прачечной-химчистки).
11. Организация работы службы «room-servise» в гостинице (стандарты работы службы обслуживания «room-servise»).
12. Организация оздоровительных услуг в гостинице (стандарты работы дополнительных служб).

13. Организация питания в гостинице (стандарты работы службы питания в гостинице).
14. Организация службы безопасности гостиницы (стандарты работы службы безопасности в гостинице).
15. Организация и деятельность административно-хозяйственной службы в гостинице (стандарты работы административно-хозяйственной службы в гостинице).
16. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий (стандарты обслуживания службы приема и размещения в гостинице).
17. Служба консьержей и дворецких в современных гостиницах (стандарты обслуживания службы консьержей и дворецких в гостинице).
18. Подбор и подготовка гостиничного персонала в современных условиях функционирования гостиничного бизнеса.
19. Организация и работа вспомогательных служб гостиницы (стандарты обслуживания вспомогательных служб).
20. Организация культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия (стандарты культурно-досуговой службы отеля).
21. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг.
22. Организация инженерно-технической службы гостиницы (стандарты работы инженерно-технической службы).
23. Имидж гостиничного предприятия и его роль.
24. Технология и стандартизация обслуживания иностранных туристов.
25. Формирование фирменного стиля гостиничного предприятия.
26. Современные подходы к характеристике потребителей гостиничных услуг.
27. Пути повышения конкурентоспособности предприятия гостеприимства.
28. Автоматизация процессов управления в гостиницах.
29. Ассоциации и сети гостиниц, представленные на туристском рынке.
30. Развернутая характеристика гостиниц 5\* в регионе.
31. Развернутая характеристика гостиниц 4\* в регионе.
32. Развернутая характеристика гостиниц 3\* в регионе.
33. Развернутая характеристика гостиниц, 2\* в регионе.
34. Развернутая характеристика гостиниц, 1\*, гостиниц «без звезд» в регионе.
35. По выбору

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **1) основная литература:**

1. ЭБС «Znanium»: Баумгартен Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум / Л. В. Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 216 с.
2. ЭБС «Znanium»: Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>
3. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 400 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0787-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/960133>

### **2) дополнительная литература:**

1. ЭБС «Znanium»: Романова, Г. М. Формирование корпоративной образовательной среды как формы частно-государственного партнерства в гостиничном бизнесе: Монография / Г. М. Романова, А. В. Апухтин, Г. Д. Нубарян. — Москва : ИНФРА-М, 2016. — 204 с. — (Научная мысль). ISBN 978-5-16-005585-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/538914>
2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник для студентов нач. проф. образования / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Лапина. - 8-е изд., стер. - М. : Академия, 2011. - 208 с. : ил. - (Федеральный комплект учебников) (Начальное профессиональное образование. Гр.). - ISBN 978-5-7695-8272-1

3. Ехина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студентов СПО / М. А. Ехина. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2012. - 208 с. - (Среднее профессиональное образование. Гр.). - ISBN 978-5-7695-8946-1

4. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие для студентов вузов по специальности ""Менеджмент орг."" / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. - 5-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2015. - 272 с. - (Гр. УМО). - ISBN 978-5-406-03967-0

5. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учеб. пособие для студентов по специальностям: 100103 "Соц.-культурный сервис и туризм", 100201 "Туризм", 080502 "Экономика и упр. на предприятии сферы обслуживания" (туризм и гостиничное хоз-во) / Т. Л. Тимохина. - М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. - 256 с. : ил. - (Высшее образование. Гр.). - ISBN 978-5-8199-0340-7. - ISBN 978-5-16-003191-0 : 155 р.

6. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание)

Список литературы верен \_\_\_\_\_ М.В.  
Обновленская

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

1. Организация гостиничного бизнеса : учеб.-метод. пособие / В. С. Варивода, А.Г. Иволга, А. Ставрополь : Секвойя, 2018. 61 с.

2. Организация гостиничного бизнеса (электронное учебное пособие). № 2018666165. от 13.12.2018 г.

### **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины**

1. [www.vsegost.com](http://www.vsegost.com) – Библиотека ГОСТов РФ
2. [www.unwto.org](http://www.unwto.org) - Всемирная туристская организация (UNWTO)
3. [www.wttc.org](http://www.wttc.org) - Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)
4. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) - Федеральное агентство по туризму Российской Федерации
5. [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) - ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии

### **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

При изучении дисциплины «Основы гостиничного бизнеса» необходимо обратить внимание на последовательность изучения тем. Первая тема «Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса» дает базовые представления о предмете дисциплины. Особое внимание при изучении первой темы следует обратить на классификацию средств размещения и изменения, которые происходят в нормативно-правовой базе гостиничного бизнеса. Без изучения этих положений дальнейшее усвоение материала будет неэффективным. Изучение дальнейших тем приведет к выполнению цели данной дисциплины, которая была поставлена в начале программы.

Большой проблемой при изучении сервисной деятельности является отсутствие достаточных знаний об особенностях её развития в современной России, недостаточные знания форм услуг, начиная от традиционных и заканчивая современными, также проблемой является непонимание сферы обслуживания. Всё это и многое другое говорит о необходимости изучения второй темы «Государственное регулирование гостиничной деятельности», которая поможет сложить своё видение этих проблем. Третья тема «Особенности гостиничного бизнеса» поможет студенту познакомиться с характеристикой основных гостиничных служб. Кроме того, необходимо уделить внимание

«контактной зоне», видам сервисной деятельности, взаимоотношениям специалиста по сервису и клиента во время осуществления профессиональной деятельности. Также необходимо изучить такие темы, как «Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе», «Этика обслуживания клиента в гостиничном бизнесе», «Современные проблемы и аспекты развития гостиничного бизнеса», «Риск-менеджмент в гостиничном бизнесе», «Эффективность управления гостиничным предприятием».

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности. Это подтверждает учебный план, согласно которому, при изучении дисциплины студентами очной формы обучения 90 часов отведено на самостоятельную работу и 90 часов – на аудиторные занятия.

Лекции, практические занятия и промежуточная аттестация являются важными этапами подготовки к зачету и экзамену, поскольку позволяют студенту оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы. В связи с этим для подготовки к зачету первоначально необходимо прочитать лекционный материал и самостоятельно выполнить типовые задания, представленные в рабочей программе дисциплины.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).**

### **11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения**

Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V0557156 от 12.12.16) 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007) 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007), Opera, Fidelio (Customer Number: 125669 от 21.05.2013).

### **11.2 Перечень свободно распространяемого программного обеспечения**

Google Chrome, архиватор 7-Zip, PDF XChange Viewer, AIMP, Media Player Classic, FreeCommander.

### **11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства**

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>
1	<b>Учебная аудитория для проведения лекционных занятий</b> (ауд. № 300, площадь - 254 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -198 шт., сенсорная панель SMART podium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система AKG (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic PT-EX600E – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2	<b>Учебная аудитория для проведения практических занятий</b> (ауд. № 406, площадь – 102,9 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, ноутбук Acer – 1 шт., принтер Canon – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети

		«Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
3	<b>Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:</b>	
	1. Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м <sup>2</sup> )	1. Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
	2. Учебная аудитория № 404 (площадь - 69,3 м <sup>2</sup> ).	2. Оснащение: столы - 28шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
4	<b>Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций</b> (ауд. № 406, площадь – 102,9 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
5	<b>Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации</b> (ауд. № 406, площадь – 102,9 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

### 13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

#### а) для слабовидящих:

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачета оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

**в) для глухих и слабослышащих:**

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента зачет может проводиться в письменной форме;

**д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):**

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента зачет проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Основы гостиничного бизнеса» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и учебного плана по профилю «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»

Автор:



к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Варивода В.С.

Рецензенты



к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Елфимова Ю.М.

к.э.н., доцент кафедры предпринимательства и мировой экономики Сериков С.С.



Рабочая программа дисциплины «Основы гостиничного бизнеса» рассмотрена на заседании кафедры туризма и сервиса протокол № 10 от «16» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Зав. кафедрой  
туризма и сервиса



к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Иволга А.Г.

Рабочая программа дисциплины «Основы гостиничного бизнеса» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета социально-культурного сервиса и туризма протокол № 9 от «21» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Руководитель ОП



к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Варивода В.С.

**Аннотация рабочей программы дисциплины**  
**«Основы гостиничного бизнеса»**  
 по подготовке обучающегося по программе бакалавриата  
 по направлению подготовки

<b>43.03.03</b>	<b>Гостиничное дело</b>
код	Наименование направления подготовки/специальности
	Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов
	Профиль
<b>Форма обучения – очная, заочная.</b>	
<b>Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 6 з.е, 216 час.</b>	
<b>Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий</b>	<p><u>Очная форма обучения:</u> лекции – 36 ч., в том числе практическая подготовка – 18 ч., практические (лабораторные) занятия – 54 ч., в том числе практическая подготовка – 36 ч., самостоятельная работа – 90 ч., в том числе практическая подготовка – 54 ч., контроль – 36 ч.</p> <p><u>Заочная форма обучения:</u> лекции – 6 ч., в том числе практическая подготовка – 6 ч., практические (лабораторные) занятия – 12 ч., в том числе практическая подготовка – 12 ч., самостоятельная работа – 189 ч, в том числе практическая подготовка – 189 ч., контроль – 9 ч.</p>
<b>Цель изучения дисциплины</b>	Целью дисциплины «Основы гостиничного бизнеса» являются приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков предоставления услуг в гостиницах и других средствах размещения, формирование у студентов системы знаний и представлений о современных бизнес-процессах в гостиницах, в том числе при проведении различных организационных мероприятий
<b>Место дисциплины в структуре ОП ВО</b>	Дисциплина Б1.О.34 «Основы гостиничного бизнеса» является дисциплиной обязательной части, программы бакалавриата.
<b>Компетенции и индикатор (ы) достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины</b>	<p><b>Общепрофессиональные компетенции (ОПК):</b>  <b>ОПК – 5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности:</b>                      ОПК – 5.2 Осуществляет текущее и перспективное экономическое планирование деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг</p> <p><b>ОПК – 6 Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности:</b>                      ОПК – 6.3 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания</p> <p><b>Профессиональные компетенции(ПК):</b>  <b>ПК–2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства:</b>                      ПК 2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства.</p>
<b>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе</b>	<p><b>Знания:</b>                      - основы организации деятельности гостиниц и иных средств</p>

<p><b>изучения дисциплины</b></p>	<p>размещения; методики текущего и перспективного экономического планирования деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг (ОПК-5.2);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативно-правовой базы в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания (ОПК-6.3);</li> <li>- основы организации деятельности предприятий питания; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса (ПК-2.1).</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять законодательство Российской Федерации; использовать методики текущего и перспективного экономического планирования деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг (ОПК-5.2);</li> <li>- использовать нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международным правом при осуществлении профессиональной деятельности (ОПК-6.3);</li> <li>- применять регламенты и стандарты гостиничного комплекса и предприятий питания; применять знания финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса, а также осуществлять мотивацию персонала (ПК-2.1).</li> </ul> <p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять планирование деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг (ОПК-5.2);</li> <li>- осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с Законодательством РФ и международным правом (ОПК-6.3);</li> <li>- формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса и предприятий питания; координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) (ПК-2.1).</li> </ul>
<p><b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса</li> <li>2 Государственное регулирование гостиничной деятельности</li> <li>3 Особенности гостиничного бизнеса</li> <li>4 Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе</li> <li>5 Этика обслуживания клиента в гостиничном бизнесе</li> <li>6 Современные проблемы и аспекты развития гостиничного бизнеса</li> <li>7 Риск-менеджмент в гостиничном бизнесе</li> <li>8 Эффективность управления гостиничным предприятием</li> </ol>
<p><b>Форма контроля</b></p>	<p><u>Очная форма обучения:</u> семестр 5 – зачет, семестр 6 – экзамен, курсовая работа</p> <p><u>Заочная форма обучения:</u> курс 3 – экзамен и курсовая работа</p>
<p><b>Автор(ы):</b></p>	<p>Варивода В.С., к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса</p> 