

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
факультета социально-культурного
сервиса и туризма
Иволга Анна Григорьевна

« ____ » _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.31 Основы гостиничного бизнеса

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

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 и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.3 Осуществляет текущее и перспективное экономическое планирование деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг	знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; методики текущего и перспективного экономического планирования деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг умеет применять законодательство Российской Федерации; использовать методики текущего и перспективного экономического планирования деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг владеет навыками принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.3 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания	знает нормативно-правовой базы в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность средств размещения и предприятий питания умеет использовать нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международным правом при осуществлении профессиональной деятельности владеет навыками 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	знает основы организации деятельности предприятий питания; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; основы системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства умеет применять регламенты и стандарты гостиничного комплекса и предприятий питания; применять знания системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства, а также осуществлять мотивацию персонала владеет навыками 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 «Основы гостиничного бизнеса» является дисциплиной обязательной части программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 5, семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Основы гостиничного бизнеса» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

- Имиджелогия в социально-культурном сервисе
- Спортивно-оздоровительный сервис
- Статистика в сервисе и туризме
- Техника и технологии сервисной деятельности
- Учебная организационно-управленческая практика
- Программные продукты индустрии сферы услуг
- Ознакомительная практика
- Правоведение
- Прикладная математика
- Экономика

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

- Revenue management
- Инновации в сервисе
- Качество гостинично-ресторанных услуг
- Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме
- Контроллинг на предприятиях сферы услуг
- Организация обслуживания в сфере общественного питания
- Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг
- Особенности транспортного обслуживания
- Технология организации деятельности предприятий питания
- Туристские формальности
- Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме
- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
Преддипломная практика

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.

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		За
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	4				
6	108/3	18	36		18	36	Эк
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	8				
практической подготовки		18	36		18		

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
5	72/2			0.12			
6	108/3	2					0.25

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

№	Наименование раздела (этапа) практики	Семестр	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				
1.	1 раздел. Основы гостиничного бизнеса 5 семестр									
1.1.	Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса	5	8	4	4		10		ПК-2.1, ОПК-5.3	
1.2.	Государственное регулирование гостиничной деятельности	5	12	6	6		10	КТ 1	Контрольная работа ОПК-6.3	
1.3.	Особенности гостиничного бизнеса	5	8	4	4		8		Собеседование ПК-2.1, ОПК-5.3	

1.4.	Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе	5	8	4	4		8	КТ 2	Контрольная работа	ПК-2.1, ОПК-6.3
	Промежуточная аттестация	За								
	Итого		180	18	18		36			
2.	2 раздел. Основы гостиничного бизнеса 6 семестр									
2.1.	Этика обслуживания клиента в гостиничном бизнесе	6	24	6	18		8			ПК-2.1, ОПК-6.3
2.2.	Современные проблемы и аспекты развития гостиничного бизнеса	6	10	4	6		4			ОПК-5.3
2.3.	Риск-менеджмент в гостиничном бизнесе	6	10	4	6		2			ПК-2.1, ОПК-5.3
2.4.	Эффективность управления гостиничным пред-приятием	6	10	4	6		4	КТ 3		ПК-2.1, ОПК-5.3, ОПК-6.3
2.5.	Экзамен	6								ПК-2.1, ОПК-5.3, ОПК-6.3
	Промежуточная аттестация	Эк								
	Итого		180	18	36		18			
	Итого		180	36	54		54			

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
Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса	Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса	4/2
Государственное регулирование гостиничной деятельности	Государственное регулирование гостиничной деятельности	6/4
Особенности гостиничного бизнеса	Особенности гостиничного бизнеса	4/-
Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе	Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе	4/-
Этика обслуживания клиента в гостиничном бизнесе	Этика обслуживания клиента в гостиничном бизнесе	6/-
Современные проблемы и аспекты развития	Современные проблемы и аспекты развития гостиничного бизнеса	4/4

гостиничного бизнеса		
Риск-менеджмент в гостиничном бизнесе	Риск-менеджмент в гостиничном бизнесе	4/-
Эффективность управления гостиничным предприятием	Эффективность управления гостиничным предприятием	4/-
Итого		36

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	
		вид	часы
Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса	Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса	Пр	4/2/-
Государственное регулирование гостиничной деятельности	Государственное регулирование гостиничной деятельности	Пр	6/-/-
Особенности гостиничного бизнеса	Особенности гостиничного бизнеса	Пр	4/-/-
Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе	Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе	Пр	4/-/-
Этика обслуживания клиента в гостиничном бизнесе	Этика обслуживания клиента в гостиничном бизнесе	Пр	18/6/-
Современные проблемы и аспекты развития гостиничного бизнеса	Современные проблемы и аспекты развития гостиничного бизнеса	Пр	6/2/-
Риск-менеджмент в гостиничном бизнесе	Риск-менеджмент в гостиничном бизнесе	Пр	6/-/-
Эффективность управления гостиничным предприятием	Эффективность управления гостиничным предприятием	Пр	6/-/-

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы самостоятельной работы	к текущему контролю
Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса	10
Государственное регулирование гостиничной деятельности	10
Особенности гостиничного бизнеса	8
Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе	8
Этика обслуживания клиента в гостиничном бизнесе	8
Современные проблемы и аспекты развития гостиничного бизнеса	4
Риск-менеджмент в гостиничном бизнесе	2
Эффективность управления гостиничным пред-приятием	4

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

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Основы гостиничного бизнеса» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Основы гостиничного бизнеса».
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Основы гостиничного бизнеса».
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Основы гостиничного бизнеса».
4. Методические рекомендации по выполнению письменных работ (контрольная работа).
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса			
2	Государственное регулирование гостиничной деятельности			
3	Особенности гостиничного бизнеса			
4	Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе			
5	Этика обслуживания клиента в гостиничном бизнесе			
6	Современные проблемы и аспекты развития гостиничного бизнеса			
7	Риск-менеджмент в гостиничном бизнесе			
8	Эффективность управления гостиничным пред-приятием			

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Основы гостиничного бизнеса»

7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
ОПК-5.3: Осуществляет текущее и перспективное экономическое планирование деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг	Контроллинг на предприятиях сферы услуг							x	
	Организационно-управленческая практика						x		
	Проектная работа				x	x		x	
	Технологическое предпринимательство					x			

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
ОПК-6.3:Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания	Ознакомительная практика		x						
	Организационно-управленческая практика						x		
	Правоведение		x						
ПК-2.1:Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности						x		
	Дисциплины (модули) по выбору 1 (ДВ.1)							x	
	Дисциплины (модули) по выбору 2 (ДВ.2)							x	
	Дисциплины (модули) по выбору 3 (ДВ.3)							x	
	Имиджелогия в социально-культурном сервисе				x				
	Качество гостинично-ресторанных услуг							x	
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме								x
	Маркетинг и продвижение гостиничного продукта				x		x		
	Организация деятельности объектов сельского туризма						x		
	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса					x			
	Организация и технология работы гостиничных служб						x		
	Организация обслуживания в сфере общественного питания							x	
	Организация работы АХС в гостинице						x		
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг								x
	Особенности транспортного обслуживания								x
	Проектная работа				x	x			x
	Спортивно-оздоровительный сервис				x				
	Техника и технологии сервисной деятельности				x				
	Технология организации деятельности предприятий питания								x
	Туристские формальности								x
Учебная организационно-управленческая практика				x					

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме							x	

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 Зачет, Экзамен, Курсовая работа.

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
5 семестр			
КТ 1	Контрольная работа		5
КТ 2	Контрольная работа		5
Сумма баллов по итогам текущего контроля			10
Посещение лекционных занятий			20
Посещение практических/лабораторных занятий			20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях			30
Итого			80
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
5 семестр			
КТ 1	Контрольная работа	5	
КТ 2	Контрольная работа	5	

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 без привязке к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	до 5

Критерии и шкалы оценивания ответа на экзамене

Сдача экзамена может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 20 баллов:

Содержание билета	Количество баллов
Теоретический вопрос №1	до 7
Теоретический вопрос №2	до 7
Задача (оценка умений и	до 6
Итого	20

Критерии оценки ответа на экзамене

Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)

7 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.

5 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 задачи

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

5 баллов

4 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

3 балла

2 балла 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 89 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 77 до 88 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 65 до 76 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;

- «неудовлетворительно» – от 0 до 64 баллов - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий

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

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 было 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

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

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1		

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 аудиторские 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

1. Kaspersky Total Security - Антивирус
2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система
3. OPERA - Система управления отелем
4. Fidelio - Подсистема интеграции с партнерами и GDS. инструмент для интеграции системы бронирования отеля с различными партнерскими сетями и системами глобальной дистрибуции (GDS).

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

1. Kaspersky Total Security - Антивирус

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

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
-------	---	-----------------	---

1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий	404/ИТ Ф	Оснащение: столы – 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа	308/ИТ Ф	душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало, индивидуальные косметические принадлежности
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов и индивидуальных и групповых консультаций:		
4	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации		

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 промежуточной аттестации 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 промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации 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 промежуточной аттестации 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);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

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

- по желанию студента промежуточная аттестация 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 промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Основы гостиничного бизнеса» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515).

Автор (ы)

_____ доцент , к.э.н. Варивода Валентина Сергеевна

Рецензенты

_____ доцент , к.э.н. Елфимова Юлия Михайловна

_____ доцент , к.э.н. Сериков Святослав Сергеевич

Рабочая программа дисциплины «Основы гостиничного бизнеса» рассмотрена на заседании Кафедра туризма и сервиса протокол № 2 от 25.04.2023 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Заведующий кафедрой _____ Иволга Анна Григорьевна

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

Руководитель ОП _____