

«Управление деятельностью служб предприятий гостиничного комплекса»

1. Критерии оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация** *
ПК-3. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб. отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - классификацию средств размещения по вместимости номерного фонда, по целевому рынку, по уровню комфорта; - основную терминологию <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать с нормативной документацией в области оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения категории, базируясь на совокупности требований и критериев балльной оценки. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - терминологией в области систем категоризации средств размещения в ряде стран 	<p>ПК - 3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК -3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	Модуль I. Специфика гостиничного дела Тема 1. Эволюция индустрии гостеприимства	Тест Вопросы для обсуждения	Экзамен

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация** *
		ПК-3.4 Использует методы мотивации персонала, обеспечения его лояльности.			
ПК-3. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб. отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - классификацию средств размещения по вместимости номерного фонда, по целевому рынку, по уровню комфорта; - основную терминологию <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать с нормативной документацией в области оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения категории, базируясь на совокупности требований и критериев балльной оценки. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - терминологией в области систем категоризации средств размещения в ряде стран 	<p>ПК -3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК -3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	Тема 2. Классификация средств размещения	Вопросы для обсуждения	Экзамен

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация** *
		ПК-3.4 Использует методы мотивации персонала, обеспечения его лояльности.			
ПК-3. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб. отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	Знать: - классификацию средств размещения по вместимости номерного фонда, по целевому рынку, по уровню комфорта; - основную терминологию Уметь: - работать с нормативной документацией в области оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения категории, базируясь на совокупности требований и критериев балльной оценки. Владеть: - терминологией в области систем категоризации средств размещения в ряде стран	ПК -3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ПК -3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	Тема 3. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг	Реферат Вопросы для обсуждения	Экзамен

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация** *
		ПК-3.4 Использует методы мотивации персонала, обеспечения его лояльности.			
ПК-3. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб. отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<p>Знать: - классификацию средств размещения по вместимости номерного фонда, по целевому рынку, по уровню комфорта; - основную терминологию</p> <p>Уметь: - работать с нормативной документацией в области оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения категории, базируясь на совокупности требований и критериев балльной оценки.</p> <p>Владеть: - терминологией в области систем категоризации средств размещения в ряде стран</p>	<p>ПК -3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК -3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Модуль II. Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений Тема 4. Имущественный комплекс гостиницы. Экономические аспекты ведения бизнеса</p>	<p>Реферат Вопросы для обсуждения</p>	<p>Экзамен</p>

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация** *
		ПК-3.4 Использует методы мотивации персонала, обеспечения его лояльности.			
ПК-3. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб. отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<p>Знать: - классификацию средств размещения по вместимости номерного фонда, по целевому рынку, по уровню комфорта; - основную терминологию</p> <p>Уметь: - работать с нормативной документацией в области оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения категории, базируясь на совокупности требований и критериев балльной оценки.</p> <p>Владеть: - терминологией в области систем категоризации средств размещения в ряде стран</p>	<p>ПК -3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК -3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	Тема 5. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	Реферат Вопросы для обсуждения	Экзамен

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация** *
		ПК-3.4 Использует методы мотивации персонала, обеспечения его лояльности.			
ПК-4. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	Знать: - основные подразделения службы управления номерным фондом; - основные назначения коммерческой службы, технической, административной. - специфику работы с персоналом в гостинице; - компьютерные системы в гостиницах. Уметь: - распределять обязанности в управлении номерным фондом; - осуществлять расчет оплаты за проживание; - разрабатывать новый гостиничный продукт; - разрабатывать культурные мероприятия в гостинице, транспортные	ПК -4.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ПК 4.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Тема 6. Особенности управления средствами размещения разных типов	Тест Вопросы для обсуждения	Экзамен

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация** *
	услуги, программы бытового обслуживания. Владеть: -операционным процессом обслуживания и функциями СПИР; -порядком бронирования мест и регистрации гостей; - системой продвижения гостиничных услуг, используя маркетинговые инструменты; - культурой поведения служащих гостиниц.				
ПК-4. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Знать: - основные подразделения службы управления номерным фондом; - основные назначения коммерческой службы, технической, административной. - специфику работы с персоналом в гостинице; - компьютерные системы в гостиницах. Уметь: - распределять	ПК -4.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ПК 4.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб,	Тема 7. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	Реферат Вопросы для обсуждения	Экзамен

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация** *
и общественного питания	<p>обязанности в управлении номерным фондом;</p> <ul style="list-style-type: none"> -осуществлять расчет оплаты за проживание; - разрабатывать новый гостиничный продукт; - разрабатывать культурные мероприятия в гостинице, транспортные услуги, программы бытового обслуживания. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -операционным процессом обслуживания и функциями СПИР; -порядком бронирования мест и регистрации гостей; - системой продвижения гостиничных услуг, используя маркетинговые инструменты; - культурой поведения служащих гостиниц. 	отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ⁴			
ПК-4. Способен обеспечивать контроль и	Знать: - основные подразделения службы управления номерным фондом; - основные назначения	ПК -4.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб,	Тема 8. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Особенности взаимодействия с	Тест	Экзамен

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация** *
оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<p>коммерческой службы, технической, административной.</p> <ul style="list-style-type: none"> - специфику работы с персоналом в гостинице; - компьютерные системы в гостиницах. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - распределять обязанности в управлении номерным фондом; - осуществлять расчет оплаты за проживание; - разрабатывать новый гостиничный продукт; - разрабатывать культурные мероприятия в гостинице, транспортные услуги, программы бытового обслуживания. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - операционным процессом обслуживания и функциями СПИР; - порядком бронирования мест и регистрации гостей; - системой продвижения гостиничных услуг, используя маркетинговые 	<p>отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПК 4.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	клиентами гостиниц		

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация** *
	инструменты; - культурой поведения служащих гостиниц.				
ПК-4. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	Знать: - основные подразделения службы управления номерным фондом; - основные назначения коммерческой службы, технической, административной. - специфику работы с персоналом в гостинице; - компьютерные системы в гостиницах. Уметь: - распределять обязанности в управлении номерным фондом; - осуществлять расчет оплаты за проживание; - разрабатывать новый гостиничный продукт; - разрабатывать культурные мероприятия в гостинице, транспортные услуги, программы бытового обслуживания. Владеть:	ПК -4.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ПК 4.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Тема 9. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии. Защита и безопасность в гостиничном предприятии	Реферат	Экзамен

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация** *
	-операционным процессом обслуживания и функциями СПИР; -порядком бронирования мест и регистрации гостей; - системой продвижения гостиничных услуг, используя маркетинговые инструменты; - культурой поведения служащих гостиниц.				

2. Уровни сформированности компетенций, их критерии и шкала оценивания

Шкала оценивания сформированности индикаторов компетенций

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
ПК -3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие	Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для	Знания, умения и навыки по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания	Сформированы четкие системные знания, умения и навыки по дисциплине. Ответы на

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
<p>организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК -3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПК-3.4 Использует методы мотивации персонала, обеспечения его лояльности.</p>	<p>практических умений и навыков по индикатору компетенции</p>	<p>дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями, умениями и навыками для их устранения.</p> <p>Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения индикатора компетенции.</p>	<p>оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине.</p> <p>Допустимы единичные негрубые ошибки.</p> <p>Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения индикатора компетенции.</p>	<p>вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции.</p>
<p>ПК -4.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПК 4.2 Определяет формы и методы</p>	<p>Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков по индикатору компетенции</p>	<p>Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП.</p> <p>Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями, умениями и навыками для их устранения.</p>	<p>Знания, умения и навыки по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ</p>	<p>Сформированы четкие системные знания, умения и навыки по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.		Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения индикатора компетенции	отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения индикатора компетенции..	продемонстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций	Оценка сформированности компетенций	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные / профессиональные компетенции
Высокий	отлично	Сформированы четкие системные знания, умения и навыки по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции.	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции.

Повышенный	хорошо	<p>Знания, умения и навыки по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции.</p>	<p>Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.</p>
Базовый	удовлетворительно	<p>Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями, умениями и навыками для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции.</p>	<p>Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.</p>
Низкий	Неудовлетворительно	<p>Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков</p>	

3. Оценочные средства, используемые в процессе формирования компетенций

3.1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
<p>ПК -3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК -3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес- процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПК-3.4 Использует методы мотивации персонала, обеспечения его лояльности.</p>	<p>Модуль I. Специфика гостиничного дела</p> <p>Тема 1. Эволюция индустрии гостеприимства</p>	<p>Тематика вопросов для обсуждения на семинарских (практических) занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Структура индустрии гостеприимства; 2. Европейская и американская модели гостеприимства; 3. Гостиничные цепи: характеристика, особенности функционирования; 7 4. Франчайзинг в индустрии гостеприимства. Основные понятия франчайзинга: франшиза, франчайзи, франчайзер, роялти, паушальный взнос <p>Вопросы тестов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Инфраструктура туризма-основные составляющие: <ol style="list-style-type: none"> a) средства размещения, объекты общественного питания, средства транспорта, предприятия бытового обслуживания b) средства размещения, объекты общественного питания, средства транспорта, организации осуществляющие туроператорскую, турагентскую деятельность, средства рекреации. c) средства размещения, объекты общественного питания, средства транспорта, организации осуществляющие турагентскую, туроператорскую деятельность, медицинские учреждения 2. Средство размещения это: <ol style="list-style-type: none"> a) помещения, имеющие не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов b) помещения, имеющие не менее 10 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного c) проживания туристов

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>d) помещения, имеющие не менее 7 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов</p> <p>3. Гостиница согласно "Правил предоставления услуг в Российской Федерации" это:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенное для предоставления услуг b) индивидуальное средство размещения для временного проживания туристов c) средство размещения для постоянного проживания туристов <p>4. Согласно "Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных нужд это:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) клиент b) гость c) потребитель <p>5. Номер в средстве размещения это:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) помещения с мебелью и оборудованием, инвентарем составляющие общественную часть гостиницы b) одна или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимыми для проживания туристов c) помещения с мебелью, оборудованием и инвентарем составляющие жилую часть гостиницы <p>6. Номерной фонд, это:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) койко-место b) общее количество помещений средства размещения c) общее количество номеров (мест) средства размещения <p>7. Сюит, это:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) номер высшей категории состоящий из трех или более жилых комнат b) номер средней категории состоящий из одной жилой комнаты

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>с) номер высшей категории состоящий из двух жилых комнат</p> <p>8. Сьюит - номер площадью не менее:</p> <p>а) 25м²</p> <p>б) 75м²</p> <p>с) 35м²</p> <p>9. Апартамент - номер в средстве размещения площадью не менее:</p> <p>а) 40м²</p> <p>б) 35м²</p> <p>с) 25м²</p> <p>10. Люкс-номер в средстве размещения площадью не менее:</p> <p>а) 75м²</p> <p>б) 35м²</p> <p>с) 25м²</p> <p>Тематика вопросов для обсуждения на семинарских (практических) занятиях:</p> <p>1. Роль глобальной сети Интернет для автоматизации предприятий индустрии гостеприимства;</p> <p>2. Компьютерные системы бронирования;</p> <p>3. Компьютерные программы на предприятиях питания;</p> <p>4. Единые базы данных ассоциаций гостиничных предприятий и гостиничных сетей.</p>
	<p>Тема 2. Классификация средств размещения</p>	<p>Тематика вопросов для обсуждения на семинарских (практических) занятиях:</p> <p>1. Гостиница как основной тип средств размещения;</p> <p>2. Типология современных гостиниц;</p> <p>3. Принципы классификации гостиничных предприятий;</p> <p>4. Система классификации гостиничных предприятий и средств размещения в РФ;</p> <p>5. Европейская система классификации предприятий гостиничной индустрии;</p> <p>6. Требования к гостиницам по уровню комфорта.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>Тема 3. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг</p>	<p>Темы рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стандарты обслуживания в гостинице: факторы и принципы разработки 2. Разработка маркетинговой стратегии гостиницы 3. Качество гостиничных услуг: оценка и направления совершенствования 4. Формирование корпоративной культуры в гостиничном предприятии 5. Специфика работы малых гостиниц. 6. Организация и нормирование труда в гостинице. 7. Особенности формирования ценовой политики гостиницы <p>Тематика вопросов для обсуждения на семинарских (практических) занятиях:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Этапы технологического цикла обслуживания клиентов в гостинице; 2. Бронирование: источники запросов на бронирование, типы бронирования, аннуляция бронирования; 3. Заезд, регистрация и размещение гостей: порядок регистрации, обслуживание гостей во время проживания, организация отдыха и развлечений, услуги питания; 4. Выезд и выписка гостя: порядок расчета за проживание в гостинице.
	<p>Модуль II. Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений</p> <p>Тема 4. Имущественный</p>	<p>Темы рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация бизнес-центра в составе гостиницы 2. Организация работы службы Room-service гостиницы 3. Сегментация как метод выбора потребителя на рынке гостиничных услуг 4. Гостиничный продукт: специфика и особенности формирования 5. Формирование ассортимента дополнительных услуг в гостинице в зависимости от целевого сегмента 6. Предоставление дополнительных услуг в туристских гостиницах 7. Предоставление дополнительных услуг в средствах размещения, предоставляющих лечебно-оздоровительные услуги.

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>комплекс гостиницы. Экономические аспекты ведения бизнеса</p>	<p>8. Предоставление дополнительных услуг в курортной гостинице. 9. Предоставление дополнительных услуг в бизнес-отеле.</p> <p>Тематика вопросов для обсуждения на семинарских (практических) занятиях:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Современные тенденции развития индустрии питания; 2. Классификация предприятий общественного питания; 3. Нормативно – правовое регулирование деятельности предприятий общественного питания; 4. Организационная структура предприятий питания; 5. Методы и способы обслуживания на предприятиях питания; 6. Кейтеринг в современном ресторане
	<p>Тема 5. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия</p>	<p>Темы рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предоставление дополнительных услуг в гостиницах различной категории. 2. Организация обслуживания туристов категории «молодежь». 3. Организация обслуживания туристов категории «пенсионеры». 4. Организация обслуживания туристов категории «семейные пары». 5. Организация обслуживания VIP-гостей. 6. Формирование программы продвижения гостиничного продукта 7. Оценка и пути повышения конкурентоспособности гостиницы 8. Оценка и пути совершенствования ценовой политики гостиницы 9. Формирование пакета внутриорганизационных документов гостиницы <p>Тематика вопросов для обсуждения на семинарских (практических) занятиях:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные принципы функционирования основных служб гостиничного предприятия; 2. Структура службы управления номерным фондом. 3. Функции службы бронирования и резервирования; 4. Функции службы приема и размещения; 5. Функции административно – хозяйственной службы;

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
<p>ПК-4 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК -4.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПК 4.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Тема 6. Особенности управления средствами размещения разных типов</p>	<p>6. Особенности функционирования вспомогательных служб в гостинице</p> <p>Тематика вопросов для обсуждения на семинарских (практических) занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды систем управления гостиницей; 2. Формы управления современной гостиницей; 3. Управление гостиницей по контракту; 4. Особенности деятельности гостиничных цепей; 5. Управление персоналом в гостинице; 6. Управление качеством в гостинице. <p>Вопросы тестов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Цели службы эксплуатации номерного фонда: <ol style="list-style-type: none"> a) обеспечение максимальной загрузки гостиницы b) содержание помещений гостиницы в соответствии с санитарными требованиями c) предоставление гостям платных и бесплатных услуг d) обеспечение исправности работы коммуникационных систем гостиницы 2. Документационное обеспечение процесса «Обслуживание на этаже»: <ol style="list-style-type: none"> a) бланк оперативного учета проживающих на этаже b) карта гостя c) бланк «Наряд на уборку номера» 14 d) квитанция «Автостоянка» e) Лист услуги «Побудка» 3. Укажите технологические процессы относящиеся к базовым технологиям обслуживания в гостинице: <ol style="list-style-type: none"> a) технологии уборки номеров b) телефонные переговоры c) автоматизированная система управления доходами d) сервировка стала в ресторане e) программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей 5. Укажите ключевые технологии обслуживания в гостинице:

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<ul style="list-style-type: none"> a) технологии уборки номеров b) этика телефонных переговоров c) автоматизация процессов управления гостиницей d) сервировка стола в ресторане e) программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей <p>4. Укажите ведущие технологии обслуживания, применяемые в гостиницах:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) технологии уборки номеров b) этика телефонных переговоров c) автоматизация процессов управления гостиницей d) сервировка стола в ресторане e) программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей <p>5. Укажите последовательность уборки номеров, характерную для большинства гостиниц:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) уборка номеров после выезда гостей; уборка в номерах, занятых гостями, уборка в номере с вывешенной табличкой "Просьба убрать номер", уборка в свободных номерах. b) отсутствие в гостиницах определенной последовательности уборки номеров. c) уборка номеров с вывешенной табличкой "Просьба убрать номер", уборка в свободных d) номерах, уборка в номерах после выезда гостей, уборка в номерах, занятых гостями. <p>7. Укажите основные виды уборки гостиничных номеров: ежедневная текущая уборка, промежуточная уборка номеров (вечерний сервис;</p> <ul style="list-style-type: none"> a) дополнительная уборка по просьбе гостя; уборка в номерах, занятых VIP-персонами); b) генеральная уборка. c) уборка забронированных номеров; уборка занятых номеров; уборка после выезда гостя; d) уборка свободных номеров.

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>Тема 7. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства</p>	<p>Темы рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование кадрового состава гостиницы 2. Аттестация персонала гостиницы 3. Мотивация персонала гостиницы 4. Технология разработки обучающих тренингов для администраторов гостиницы. 5. Технология разработки обучающих тренингов для горничных. 6. Технология разработки обучающих тренингов для менеджеров по бронированию. 7. Оценка и пути повышения конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг. 8. Стратегическое планирование развития гостиницы как способ адаптации к современным условиям. <p>Тематика вопросов для обсуждения на семинарских (практических) занятиях:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Маркетинговые коммуникации в индустрии гостеприимства; 2. Роль рекламы в продвижении услуг; 3. Прямые продажи в сфере сервиса; 4. PR в продвижении услуг; 5. Современные маркетинговые технологии продвижения услуг.
	<p>Тема 8. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Особенности взаимодействия с клиентами гостиниц</p>	<p>Вопросы теста:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Какова технология входа горничной в номер: <ol style="list-style-type: none"> a) открыть номер своими ключами войти в номер b) постучать в номер один раз, войти в номер не дождавшись ответа. c) постучать в номер 2-3 раза, громко и четко произнести "Горничная" войти в номер не дождавшись ответа. d) постучать в номер 2-3 раза громко и четко произнести "Горничная" повторить свои действия через 15-20 секунд; войти в номер не дождавшись ответа.

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>е) постучать в номер 2-3 раза, громко и четко произнести "Горничная" если гость сам открывает дверь, поприветствовать его и войти в номер для проведения уборки.</p> <p>2. Выберите правильные подходы горничной к уборке номеров, на ручке которых висит табличка "Не беспокоить":</p> <p>а) горничная переходит к уборке другого номера, после 14 часов стучит в номер, приветствует гостя, уточняет удобное время для уборки, благодарит гостя.</p> <p>б) горничная переходит к уборке другого номера, после 14 часов под дверь комнаты гостя кладет записку с текстом, смысл которого выражается словами, например: "Мы приходили убрать номер, но согласно Ваших пожеланий, не стали беспокоить Вас. Пожалуйста, позвоните горничной для уточнения удобного времени проведения уборки. Спасибо".</p> <p>с) горничная стучит в номер, приветствует гостя, спрашивает об удобном для него времени уборки номера, благодарит гостя..</p>
	<p>Тема 9. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии. Защита и безопасность в гостиничном предприятии</p>	<p>Темы рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности организации и формирования службы безопасности в гостинице 2. Вопросы безопасности в повседневной деятельности службы бронирования в гостинице 3. Вопросы безопасности в повседневной деятельности службы приема и размещения в гостинице 4. Вопросы безопасности в повседневной деятельности службы обслуживания номерного фонда в гостинице 5. Вопросы безопасности в повседневной деятельности анимационной службы в гостинице при проведении мероприятий на открытом воздухе

3.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
ПК-3 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	1 Индустрия гостеприимства: определения, категории 2 Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии 3 Общая характеристика гостиничного хозяйства 4 Географическая структура мирового гостиничного комплекса 5 Гостиничная индустрия России 6 Характеристика и особенности гостиничных услуг 7 Характеристика и особенности гостиничных услуг 8 Классификация средств размещения туристов 9 Мировой опыт классификации средств размещения 10 Мировые гостиничные сети в России 11 Рынок гостиничных услуг Ростовской области (по материалам собственных исследований) 12 Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в России 13 Организационно-правовые формы гостиниц 14 Организационная структура управления гостиницей 15 Гостиничная индустрия России: проблемы и перспективы 16 Службы, их функции и персонал 17 Технологический цикл обслуживания гостей. Формы и правила обслуживания 18 Технологический процесс службы бронирования 19 Технологический процесс службы приема и размещения 20 Организация административно-хозяйственной службы гостиницы 21 Организация службы приема и размещения в гостиницах различной категории
ПК-4 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	22 Технология работы поэтажного персонала 23 Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы: роль и значение в деятельности гостиницы, технологические документы 24 Технология уборки номерного фонда гостиницы 25 Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в гостинице 26 Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы: последовательность, виды и этапы уборок

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
	<p>27 Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки</p> <p>28 Оздоровительный центр в гостинице. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра</p> <p>29 Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы: технология выполнения заказов на услуги прачечной-химчистки, оздоровительного центра</p> <p>30 Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений</p> <p>31 Организация системы управления персоналом в гостинице</p> <p>32 Обучение и развитие персонала в гостинице</p> <p>33 Мотивация персонала в гостинице</p> <p>34 Нормирование труда</p> <p>35 Этика обслуживания посетителей</p> <p>36 Планирование деятельности гостиницы</p> <p>37 Анализ деятельности гостиницы</p> <p>38 Качество в индустрии гостеприимства и стандарты обслуживания</p> <p>39 Пути повышения эффективности работы гостиницы</p>