

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»
Документ подписан в системе «Электронный документооборот»
Информация о владельце:
ФИО: Макаренко Елена Николаевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 16.05.2024 11:54:37
Уникальный программный ключ:
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института магистратуры
Иванова Е.А.
«01» июня 2023г.

**Рабочая программа дисциплины
Управление загрузкой отеля и ресторана**

Направление 43.04.01 Сервис
магистерская программа 43.04.01.01 "Управление в сфере гостеприимства и туризма"

Для набора 2023 года

Квалификация
Магистр

КАФЕДРА Антикризисное и корпоративное управление**Распределение часов дисциплины по курсам**

| Курс Вид занятий | 2 | | Итого | |
|---------------------|-----|-----|-------|-----|
| | уп | рп | | |
| Практические | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Итого ауд. | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Контактная работа | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Сам. работа | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Часы на контроль | 9 | 9 | 9 | 9 |
| Итого | 108 | 108 | 108 | 108 |

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 28.03.2023 протокол № 9.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т.Ю.

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент Синюк Т. Ю.

Методическим советом направления: д.э.н., профессор, Мишурова И.В.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|-----|--|
| 1.1 | формирование у обучающегося теоретических и практических знаний в области управления загрузкой отеля и ресторана, выработка навыков в области организации наполнения гостиничных и предприятий ресторанного бизнеса. |
|-----|--|

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-5:Способность анализировать, верифицировать, оценивать полноту информации в ходе профессиональной деятельности, при необходимости восполнять и синтезировать недостающую информацию и работать в условиях неопределенности о функционировании и развитии гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания

ПК-7:Готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

| |
|---|
| Знать: |
| знает способы получения необходимой информации для диагностики сервисной фирмы с целью совершенствования ее деятельности, знает методы сбора качественной информации и инструменты оценки достоверности и полноты информации в ходе профессиональной деятельности (соотнесено с индикатором ПК -5.1) теоретические основы диагностики и анализа запросов потребителей, планирования, координации, контроля оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором ПК -7.1) |
| Уметь: |
| анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений, участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений, проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений (соотнесено с индикатором ПК -5.2) выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; работать в условиях неопределенности о функционировании и развитии гостиничных комплексов и предприятий питания (соотнесено с индикатором ПК -7.2) |
| Владеть: |
| навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, навыками практического изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного/ресторанного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта; навыками разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулирования сбыта гостиничного/ресторанного продукта для различных целевых сегментов; навыками практического выявления конкурентоспособности гостиничного/ресторанного продукта и организации (соотнесено с индикатором ПК - 5.3) умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ умеет применять методы диагностики и анализа запросов потребителей, методы планирования и координации деятельности предприятий в индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором ПК -7.3) |

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература |
|-------------|--|----------------|-------|-------------|---|
| | Раздел 1. Введение в индустрию гостеприимства. Основные определения гостиничного хозяйства | | | | |
| 1.1 | Индустрия гостеприимства и туристская индустрия, сходства и различия этих понятий. Гостеприимство и его взаимосвязь с качеством гостиничных услуг. Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг РФ.Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice /Cp/ | 2 | 20 | ПК-5 ПК-7 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.6 Л1.7 Л1.9 Л1.11 Л1.12 Л1.13 Л1.14 Л1.15 Л1.16 Л1.17 Л1.18Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.10 Л2.12 Л2.13 |

| | | | | | |
|--|--|---|----|-----------|--|
| 1.2 | Индустрия гостеприимства и туристская индустрия, сходства и различия этих понятий. Гостеприимство и его взаимосвязь с качеством гостиничных услуг. Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг РФ. /Пр/ | 2 | 2 | ПК-5 ПК-7 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11 Л1.12 Л1.15 Л1.16 Л1.17 Л1.18Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Л2.10 Л2.11 Л2.12 Л2.13 |
| Раздел 2. Система классификации предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства в РФ. | | | | | |
| 2.1 | Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения. Особенности новой системы классификации гостиниц. Минимальные требования к гостиничным предприятиям. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice /Ср/ | 2 | 20 | ПК-5 ПК-7 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.9 Л1.12 Л1.15 Л1.16 Л1.17 Л1.18Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.10 Л2.12 Л2.13 |
| 2.2 | Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения. Особенности новой системы классификации гостиниц. Минимальные требования к гостиничным предприятиям. /Пр/ | 2 | 4 | ПК-5 ПК-7 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6 Л1.7 Л1.9 Л1.12 Л1.15 Л1.16 Л1.17 Л1.18Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.9 Л2.10 Л2.12 Л2.13 |
| Раздел 3. Международные и национальные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Сетевой ресторанный бизнес | | | | | |
| 3.1 | Предпосылки и история возникновения гостиничных цепей, преимущества объединения гостиничных предприятий в объединенные цепи. Ретроспективный анализ возникновения ресторанов и других предприятий общественного питания, преимущества объединения в международные и национальные цепи. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice /Ср/ | 2 | 18 | ПК-5 ПК-7 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.6 Л1.7 Л1.9 Л1.11 Л1.12 Л1.15 Л1.16 Л1.17 Л1.18Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.10 Л2.12 Л2.13 |
| 3.2 | Предпосылки и история возникновения гостиничных цепей, преимущества объединения гостиничных предприятий в объединенные цепи. Ретроспективный анализ возникновения ресторанов и других предприятий общественного питания, преимущества объединения в международные и национальные цепи. /Пр/ | 2 | 2 | ПК-5 ПК-7 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.6 Л1.7 Л1.9 Л1.11 Л1.12 Л1.15 Л1.16 Л1.17 Л1.18Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.10 Л2.12 Л2.13 |
| Раздел 4. Основные функциональные службы предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства | | | | | |
| 4.1 | Особенности работы службы приема и размещения гостей, административной службы, отдела бронирования, маркетинговой службы, технической службы и др. - для гостиничного предприятия. Виды ресторанного обслуживания и их особенности. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice /Ср/ | 2 | 1 | ПК-5 ПК-7 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6 Л1.7 Л1.9 Л1.12 Л1.15 Л1.16 Л1.17 Л1.18Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.9 Л2.10 Л2.12 Л2.13 Л2.14 |
| 4.2 | Особенности работы службы прием и размещения гостей, административной службы, отдела бронирования, маркетинговой службы, технической службы и др - для гостиничного предприятия. Виды ресторанного обслуживания и их особенности. /Пр/ | 2 | 2 | ПК-5 ПК-7 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6 Л1.7 Л1.9 Л1.12 Л1.15 Л1.16 Л1.17 Л1.18Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.10 Л2.12 Л2.13 |

| | | | | | |
|-----|--|---|----|-----------|--|
| 4.3 | <p>Первые средства размещения в Древней Греции, Древнем Риме. История развития караван-сараев. История появления почтовых станций. Организация размещения в монастырях и замках.</p> <p>Старинные таверны и постоялые дворы США (сохранившиеся до наших дней).</p> <p>Истории успеха: Уиллард Мариотт, Конрад Хилтон, Рей Крок, Цезарь Ритц и др.</p> <p>Индустрия гостеприимства и ее место в международном туризме.</p> <p>Виды средств размещения в отелях и ресторанах.</p> <p>Особенности организации мотелей, хостелов, санаториев, ротелей, ботелей, флотелей, кемпингов. Необычные отели.</p> <p>Развитие известных брендов в гостиничном и ресторанном хозяйстве.</p> <p>История появления и развития известных советских и российских гостиниц.</p> <p>Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.</p> <p>Порядок регистрации и размещения гостей</p> <p>Особенности регистрации туристских групп.</p> <p>Особенности регистрации иностранных туристов.</p> <p>Требования к персоналу гостиницы.</p> <p>Правила предоставления гостиничных услуг</p> <p>Номерной фонд гостиницы. Определение, вместимость, типы номеров.</p> <p>Методы ресторанного обслуживания.</p> <p>Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice /Ср/</p> | 2 | 30 | ПК-5 ПК-7 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.6 Л1.7 Л1.9 Л1.12 Л1.15 Л1.16 Л1.17 Л1.18Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.10 Л2.12 Л2.13 |
| 4.4 | /Экзамен/ | 2 | 9 | ПК-5 ПК-7 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.6 Л1.7 Л1.9 Л1.12 Л1.15 Л1.16 Л1.17 Л1.18Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.10 Л2.12 Л2.13 |

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|------|------------------------------------|--|--|---|
| Л1.1 | Медлик С., Инграм Х., Павлов А. В. | Гостиничный бизнес: учебник | Москва: Юнити-Дана, 2015 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.2 | Алексеева Н. П., Протуренко В. И. | Ресторанный сервис: учебное пособие | Москва: ФЛИНТА, 2022 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70361 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.3 | Грицай, М. А. | Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы: учебное пособие | Омск: Омский государственный технический университет, 2017 | http://www.iprbookshop.ru/78488.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|-------|---|--|--------------------------------------|---|
| Л1.4 | Джон, Р., Егорова, В. Н. | Введение в гостеприимство: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «социально-культурный сервис и туризм», 10102 «туризм» | Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017 | http://www.iprbookshop.ru/81747.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.5 | Димитриади Н. А., Иванова Е. А. | Экономика и управление организацией: учеб. пособие | Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2020 | 63 |
| Л1.6 | Гэри, Кокинз, Тимофеев, П., Лекомцева, П., Григорьевой, В. | Управление результативностью: как преодолеть разрыв между объявленной стратегией и реальными процессами | Москва: Альпина Паблишер, 2020 | http://www.iprbookshop.ru/93019.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.7 | Майкл, Армстронг, Анжела, Бэрон, Новицкая, С., Кияченко, Н., Турко, С., Брандес, М. | Управление результативностью: Система оценки результатов в действии | Москва: Альпина Паблишер, 2020 | http://www.iprbookshop.ru/93037.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.8 | Лукич, Р. М. | Управление продажами | Москва: Альпина Паблишер, 2020 | http://www.iprbookshop.ru/96863.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.9 | Кен, Швабер, Блинов, Д. | Скрам: гибкое управление продуктом и бизнесом | Москва: Альпина Паблишер, 2020 | http://www.iprbookshop.ru/96868.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.10 | Блинов А. О., Угрюмова Н. В. | Управление изменениями: учебник | Москва: Дашков и К°, 2020 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573215 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.11 | Федцов В. Г. | Культура ресторанного сервиса: учебное пособие | Москва: Дашков и К°, 2019 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573384 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.12 | Каранина Е. В. | Управление рисками: механизмы, инструменты, профессиональные стандарты: учебник | Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2020 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576521 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.13 | Толкачева И. В. | Управление эффективностью системы оценки персонала в ресторане быстрого питания: студенческая научная работа | Ступино: б.и., 2019 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=595298 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.14 | Палий Н. С. | Экономика предприятий ресторанного хозяйства: учебное пособие | Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2021 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602201 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|-------|--|--|---|---|
| Л1.15 | Родионова, Н. С., Домбровская, Я. П., Дерканосова, А. А., Белокурова, Е. В. | Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса: учебное пособие | Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021 | https://www.iprbookshop.ru/119656.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.16 | Николенко П., Гаврильева Т. Ф. | Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля: учебник и практикум для спо | Москва: Юрайт, 2023 | https://urait.ru/bcode/519239 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.17 | Шохнех, А. В. | Стратегическое управление и бизнес-анализ: учебное пособие | Волгоград: Волгоградский государственный социально- педагогический университет, «Перемена», 2023 | https://www.iprbookshop.ru/129114.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.18 | Игнатъев, А. А., Добряков, В. А., Игнатъев, С. А., Казинский, А. А. | Управление системами и процессами: учебное пособие | Саратов: Саратовский государственный технический университет имени Ю.А. Гагарина, ЭБС АСВ, 2023 | https://www.iprbookshop.ru/129414.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |

5.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|------|--------------------------------|---|--|---|
| Л2.1 | Горелкина Е. П. | Купить ресторан. Продать ресторан : от создания к продаже | М.: Вершина, 2007 | 5 |
| Л2.2 | Назаров О. В. | Как "раскрутить" ресторан 2. Мастер-класс эффективного продвижения | М.: ИД "Рестор. ведомости", 2007 | 10 |
| Л2.3 | Милл Р. К., Клебче Г. А. | Управление рестораном: учебник | Москва: Юнити-Дана, 2015 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117538 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.4 | Пастушенко В. Л. | Проектирование гостиниц бизнес-класса: учебное пособие | Самара: Самарский государственный архитектурно- строительный университет, 2009 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=143488 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.5 | Ушаков Р. Н., Авилова Н. Л. | Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие | Москва, Берлин: Директ- Медиа, 2016 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442851 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.6 | Федцов В. Г. | Культура ресторанного сервиса: учебное пособие | Москва: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К°», 2017 | http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450740 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.7 | | Управление: журнал | Москва: Издательский дом ГУУ (Государственный университет управления), 2018 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563352 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.8 | Зайцев С. А. | Управление качеством | М.: КНОРУС, 2020 | 20 |

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|-------|--|--|--|---|
| Л2.9 | Романова, Г. М., Савельева, Н. А., Анопченко, Т. Ю., Мурзин, А. Д., Топоров, С. И. | Управление развитием медицинского туризма как особой сферы предпринимательства: монография | Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020 | http://www.iprbookshop.ru/94726.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.10 | Панягина, А. Е., Свиштунов, А. В. | Управление рисками на предприятии: теория и практика: учебное пособие | Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020 | http://www.iprbookshop.ru/96561.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.11 | Разгуляев, В. | Бирюзовое управление на практике: опыт российских компаний | Москва: Альпина Паблишер, 2020 | http://www.iprbookshop.ru/96877.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.12 | | Вестник Московского Университета. Серия 21. Управление (государство и общество): журнал | Москва: Московский Государственный Университет, 2020 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600607 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.13 | Корнеев Сергей, Мохова Юлия | Туризм: перезагрузка. Как привлекать иностранных туристов в Россию. | Санкт-Петербург: Питер, 2021 | https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=376998 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.14 | Васильев Д. И., Левкин Г. Г., Новикова Т. В. | Управление цепями поставок: учебное пособие | Москва: Директ-Медиа, 2023 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=698751 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС «КонсультантПлюс»

ИСС «Гарант» <http://www.internet.garant.ru/>

Портал открытых данных РФ <https://data.gov.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>

Федеральное агентство по туризму <https://tourism.gov.ru/>

5.4. Перечень программного обеспечения

LibreOffice

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;

- персональный компьютер / ноутбук (переносной);

- проектор, экран / интерактивная доска.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

| ЗУН, составляющие компетенцию | Показатели оценивания | Критерии оценивания | Средства оценивания |
|---|---|---|--|
| ПК-5: Способность анализировать, верифицировать, оценивать полноту информации в ходе профессиональной деятельности, при необходимости восполнять и синтезировать недостающую информацию и работать в условиях неопределенности о функционировании и развитии гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания | | | |
| З: знает способы получения необходимой информации для диагностики сервисной фирмы с целью совершенствования ее деятельности, знает методы сбора качественной информации и инструменты оценки достоверности и полноты информации в ходе профессиональной деятельности | осуществляет поиск и сбор необходимой литературы, использует различные баз данных, современные информационно-коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы, проводит сбор и обработку данных необходимых для деятельности гостиничных предприятий | соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам учебной литературы | ВЭ – вопросы к экзамену (1-45); Д – доклады (1 -17) |
| У: анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений, участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений, проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений | выявляет проблемы, проводит анализ и использует различных источники информации для проведения анализа и оценки разрабатываемых и реализуемых проектов в гостиничном бизнесе | полнота и содержательность ответа; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет | ВЭ – вопросы к экзамену (1-45) КЗ – комплект контрольных заданий |

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p><i>В</i>: навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, навыками практического изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного/ресторанного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта; навыками разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулирования сбыта гостиничного/ресторанного продукта для различных целевых сегментов; навыками практического выявления конкурентоспособности гостиничного/ресторанного продукта и организации</p> | <p>выполнение заданий, решение поставленных задач в соответствии с проблемой исследования; оценка разрабатываемых и реализуемых проектов в индустрии гостеприимства</p> | <p>соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет</p> | <p>КЗ – комплект контрольных заданий, Тесты (1-34)</p> |
| <p>ПК-7: Готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства</p> | | | |
| <p><i>З</i>: теоретические основы диагностики и анализа запросов потребителей, планирования, координации, контроля оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства</p> | <p>осуществление поиска и сбора необходимой литературы, использование различных баз данных, современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов, проведение сбора и обработки данных, необходимых для деятельности предприятий в индустрии гостеприимства</p> | <p>соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам учебной литературы</p> | <p>ВЭ – вопросы к экзамену (1-45); Д – доклады (1 -17)</p> |
| <p><i>У</i>: выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;</p> | <p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационных и коммуникационных технологий и</p> | <p>полнота и содержательность ответа; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах</p> | <p>ВЭ – вопросы к экзамену (1-45) КЗ – комплект контрольных заданий</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| работать в условиях неопределенности о функционировании и развитии гостиничных комплексов и предприятий питания | программного обеспечения; сбор и анализ информации об проектах в индустрии гостеприимства | информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет | |
| <i>В:</i> умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ умеет применять методы диагностики и анализа запросов потребителей, методы планирования и координации деятельности предприятий в индустрии гостеприимства | выполнение заданий, решение поставленных задач в соответствии с проблемой исследования | соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет | КЗ – комплект контрольных заданий, Тесты (1-34) |

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

Экзамен:

- 84-100 баллов (оценка «отлично»)
- 67-83 баллов (оценка «хорошо»)
- 50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)
- 0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»).

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к экзамену по дисциплине Управление загрузкой отеля и ресторана

1. Организация обслуживания в гостиничных предприятиях
2. Оборудование гостиничных и ресторанных предприятий
3. Организация обслуживания в предприятиях питания
4. Фирменный стиль и дизайн предприятия индустрии гостеприимства
5. Экономика гостиничных предприятий
6. Менеджмент гостеприимства
7. Маркетинг в гостиницах и предприятиях питания
8. Менеджмент безопасности предприятий индустрии гостеприимства

9. Информационные технологии в сфере гостеприимства
10. Санитария и гигиена предприятий индустрии гостеприимства
11. История развития гостиничного и ресторанного бизнеса
12. Анализ рынка гостиничных услуг
13. Виды и типы средств размещения
14. Требования ко всем средства размещения
15. Определение категории гостиницы
16. Определение типа номера в гостинице
17. Основные службы в гостиницах
18. Индустрия гостеприимства. Место в сфере туризма
19. История гостиничного дела в России
20. Секторы индустрии гостеприимства (профессиональные сферы)
21. Факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства
22. Средства размещения - определения, основные группы
23. Требования к персоналу гостиницы, должностные инструкции
24. Разновидности мировых классификаций гостиниц по уровню комфорта
25. Определение категории гостиницы в России
26. Правила предоставления гостиничных услуг
27. Номерной фонд гостиницы. Определение, вместимость, виды номеров
28. Требования, предъявляемые к гостиницам 1-2*
29. Требования, предъявляемые к гостиницам 3*
30. Требования, предъявляемые к гостиницам 4*, 5*
31. Основные службы гостиницы
32. Цикл гостиничного обслуживания
33. Гостиничные тарифы
34. Виды завтраков
35. Методы ресторанного обслуживания (A`la Carte, a`part, шведский стол)
36. Виды банкетного обслуживания
37. Кейтеринг - выездное обслуживание
38. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства
39. Методы государственной поддержки развития гостиничного бизнеса в РФ
40. Законодательство в гостиничном бизнесе
41. Понятие о гостиничных цепях. принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом
42. Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика
43. Современные методы управления гостиницами
44. Основные и дополнительные службы гостиницы, их функции
45. Международные стандарты гостиничного обслуживания

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № ____

по дисциплине Управление проектами в индустрии гостеприимства

- 1 . Фирменный стиль и дизайн предприятия индустрии гостеприимства
- 2 Основные службы гостиницы
- 3 Международные стандарты гостиничного обслуживания

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № ____

по дисциплине Управление проектами в индустрии гостеприимства

1. Экономика гостиничных предприятий
2. Методы ресторанного обслуживания (A`la Carte, a`part, шведский стол)
3. Секторы индустрии гостеприимства (профессиональные сферы)

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» (84-100 баллов) выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- оценка «хорошо» (67-83 баллов) - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;
- оценка «удовлетворительно» (50-66 баллов) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- оценка «неудовлетворительно» (0-49 баллов) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Перечень тем для доклада

1. Работа служб приема и размещения
2. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда
3. Организация работы коммерческой службы
4. Организация работы технической службы
5. Организация питания в гостиницах и туристических комплексах
6. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристических комплексах на примере гостиниц города
7. Характеристика гостиниц или туристических комплексов ЮФО
8. Характеристика обслуживания в отелях класса «люкс»
9. Характеристика обслуживания в отелях экономического класса
10. Характеристика обслуживания в апарт-отелях
11. Анимационные программы: цели, задачи, виды.
12. История развития гостиничного хозяйства
13. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства
14. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения
15. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице
16. Порядок регистрации и размещения гостей
17. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.

Критерии оценки:

- 20-25 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
- 14-19 баллов, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- 8-13 баллов, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- 0- 7 баллов, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об

изучаемом предмете.

Тесты письменные и/или компьютерные

По дисциплине «Управление загрузкой отеля и ресторана»

1. Хорошее обслуживание – это
 - а) работа, сделанная для других
 - б) обслуживание, удовлетворяющее запросы и ожидания гостей
 - в) деятельность людей во благо других людей.
2. Самым важным элементом обслуживания является:
 - а) оборудование
 - б) время выполненного заказа
 - в) обслуживающий персонал
 - г) чувство безопасности
3. Объем работ службы горничных зависит от категории гостиницы в соответствии с:
 - а) местоположением
 - б) уровнем обслуживания
 - в) размером
 - г) формой собственности
4. Какой фактор не влияет на оценку гостем качества предоставляемого обслуживания:
 - а) месторасположения гостиниц
 - б) чистота
 - в) атмосфера
 - г) безопасность
5. Старшая горничная очень расстроилась, узнав, что ее подчиненные в номере, поэтому график уборки был нарушен. С точки зрения старшей горничной, какой принцип руководства был нарушен:
 - а) руководители должны иметь полномочия и информацию, необходимую для руководства подчиненными
 - б) каждый работник должен подчиняться только одному руководителю
 - в) работники должны обладать полномочиями, необходимыми для выполнения своих должностных обязанностей.
6. Какой из перечисленных документов содержит требования к качеству выполняемых работ:
 - а) должностная инструкция
 - б) квалификационные требования
 - в) описание последовательности действий
 - г) стандарты продуктивности труда
7. Какое из перечисленных материально-технических средств относится к невыполняемым:
 - а) униформа
 - б) белье
 - в) моющие средства.
8. Какое утверждение об управлении материально-техническими средствами является верным:
 - а) материально-технические средства в запасе на складе должны иметь длительный срок годности
 - б) минимальное количество материально-технических средств – это те, которые используются до получения заказа
 - в) термин «нормативное количество» относится к установленному количеству материально-технических средств, необходимых для выполнения ежедневных текущих работ.
9. В гостинице на 500 номеров убытки из-за потери белья превысили все допустимые нормы. Менеджер службы горничных признала, что были нарушены процедуры контроля за расходом белья. Какой способ усиления контроля будет наиболее эффективным:
 - а) вывесить объявление, что любой, кто будет замечен в воровстве, подвергнется судебному наказанию
 - б) установить норму на каждый этаж и выдавать белье ежедневно в соответствии с занятостью номерного фонда
 - в) проводить ревизии наличия белья раз в неделю.

10. Средняя температура в помещениях гостиницы должна быть не ниже:

- а) 20
- б) 16
- в) 18,5

11. Для выполнения хозяйственных работ часто используются переносные лестницы. Какое утверждение относится к нарушениям техники безопасности:

- а) лестницы с резиновыми основаниями должны использоваться на кафельном полу
- б) лестница слишком мала для работы, если приходится вставать на верхнюю ступеньку, чтобы дотянуться до нужного места
- в) до того, как подняться по лестнице, ее нужно придвинуть как можно ближе к стене
- г) рабочая зона под лестницей должна быть отмечена специальным предупреждающим знаком

12. Какое утверждение об использовании химических средств является неверным:

- а) вода растворяет минералы, которые улучшают ее химические свойства
- б) аммиак и хлор образуют токсичный газ, если их смешать вместе
- в) бактерии и плесень уничтожаются абразивными средствами

13. Какие вещества добавляют в воду для улучшения моющих средств при стирке:

- а) кислоты
- б) растворители извести
- в) амортизаторы
- г) щелочи.

14. Правила охраны здоровья работников службы горничных для предотвращения заражения инфекционными заболеваниями должны содержать следующие пункты, кроме:

- а) как вести себя, если при уборке номера найден использованный шприц
- б) как вести себя, если на постельном белье найдены капли крови
- в) перечень специфических процедур, при которых можно заразиться инфекционными заболеваниями

15. Уборщик общественных помещений моет шваброй пол в фойе гостиницы. Какой знак должен быть установлен, чтобы предупредить гостей о потенциальной опасности:

- а) желто-черный предупреждающий знак
- б) красно-белый знак опасности
- в) зелено-белый предупреждающий знак
- г) знак не нужен.

16. Какое правило не должно быть включено в программу обеспечения безопасности:

- а) после регистрации у стойки гостиницы, друзья и посетители работников гостиницы могут находиться на рабочем месте работников
- б) если горничные обнаружат наркотики или запрещенные вещества при уборке номера, они должны немедленно сообщить об этом руководству
- в) горничные должны прикреплять ключ к поясу или карману при уборке номера.

17. Найденные вещи должны храниться до их востребования гостем в течение:

- а) 30 дней
- б) 60 дней
- в) 90 дней.

18. Задания по уборке номеров для горничных составляются на основе:

- а) отчета по выписке гостей
- б) отчета по занятости номерного фонда
- в) отчета по состоянию номерного фонда на текущий момент

19. Номера, которые горничные убирают в первую очередь, это – те

- а) из которых гости выписались
- б) в которых гости проживают
- в) из которых гости должны выписаться в течение дня
- г) из которых гости должны выписаться в течение дня

20. Какое из перечисленных действий в работе с жалобами гостей является неверным:

- а) записать жалобу в специальный журнал
- б) пригласить руководителя, если решение проблемы не входит в вашу компетенцию
- в) выслушать гостя, задавая уточняющие вопросы.

21. Наиболее важный фактор для определения нормативного количества белья в гостинице:

- а) количество белья на списание в месяц

- б) количество белья в запасе
- в) срок годности белья.

22. Что из перечисленного не относится к восполняемым материально-техническим средствам:

- а) рабочие тележки горничных
- б) гладильные доски
- в) пылесос
- г) чистящие средства

23. Что из перечисленного нельзя вывесить на доске объявлений в службе горничных:

- а) рабочий график
- б) поощрения сотрудников
- в) комментарии гостей.

24. Во время уборки горничная ставит свою рабочую тележку перед входом в номер. Что не является основной причиной выполнения данного требования:

- а) чтобы гости могли свободно пройти по коридору
- б) чтобы горничной было удобно брать средства для уборки с тележки
- в) перекрыть вход посторонним
- г) чтобы гости, возвращающиеся в номер, увидели, что их номер убирают.

25. Какое утверждение по организации процесса уборки номера является неверным:

- а) при использовании жидкого средства небольшое количество разбрызгивается на тряпку и никогда на поверхность мебели
- б) сначала протираются предметы внизу, а затем те, что находятся внизу
- в) пылесосить ковровое покрытие следует начинать от дальней стены, двигаясь к двери.

Критерии оценки:

- максимальное количество баллов за тест 50 балла,
- 1 правильный ответ – 2 балла,
- для прохождения теста обучающемуся необходимо набрать на менее 25 баллов и дать правильные ответы не менее чем на 13 заданий в тесте,
- количество баллов за тест определяется по сумме правильных ответов.

Комплект разноуровневых задач (заданий) По дисциплине «Управление загрузкой отеля»

Задача (задание) 1. Женщина с ребенком в возрасте шести лет заехала в гостиницу в 14:00. Прожив пять суток, она выехала из гостиницы по истечении 13 часов после расчетного часа. Как будет производиться оплата за проживание в гостинице в этом случае?

Задача (задание) 2. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку – повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли – поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная?

- А) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах
- Б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице
- В) вещи проживающего трогать руками нельзя
- Г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.

Задача (задание) 3. Группа туристов забронировала пять номеров в одной из гостиниц города N. К назначенной дате прибытия в гостиницу группа опоздала на одни сутки. Каким образом и в каком размере взимается плата за бронирование и проживание в этом случае? Какой порядок заселения существует при опоздании группы более чем на сутки и отказе оплаты от брони?

Задача (задание) 4. Дежурный администратор заметил на одном из этажей гостиницы подозрительного незнакомого человека. Как он должен поступить?

- А) обязательно спросить его, кого и из какого номера он хочет видеть

- Б) спросить, к кому и в какой номер он пришел, и проводить его до указанного номера
В) постараться не привлекать внимание посетителя, проследить за ним.

Критерии оценки:

- 20-25 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в задании и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, дает полный, аргументированный, правильный ответ, обнаруживает усвоение программного материала, самостоятельно делает выводы, отвечает связно, последовательно без недочетов или с небольшими погрешностями;
- 14-19 баллов, если студент раскрыл только часть основных положений задания, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса, дает частично аргументированный, правильный ответ, обнаруживает усвоение программного материала, самостоятельно делает выводы, отвечает связно, последовательно без недочетов или с небольшими погрешностями;
- 8-13, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- 0- 7, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об проблеме поставленной в задании.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 3. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- практические занятия.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных в процессе самостоятельной подготовки вопросов, развиваются навыки описания и анализа основных технологических процессов на гостиничных предприятиях.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

– изучить рекомендованную учебную литературу;

– подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.