

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 29.02.2024 17:56:23
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО
Директор СЗИУ РАНХиГС
Хлутков А.Д.
Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

«Туризм»

(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.В.03 «Средства размещения в инфраструктуре туризма»

43.03.02 Туризм

(код, наименование направления подготовки)

очная

(форма обучения)

Год набора – 2022

Санкт-Петербург, 2022 г.

Автор-составитель:

Старший преподаватель кафедры
управления в сфере туризма и гостиничного дела

Сипунова Н.Н.

Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:
доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

РПД Б1.В.03 «Средства размещения в инфраструктуре туризма» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса.
В новой редакции Протокол от «30» августа 2022 г. №1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3. Содержание и структура дисциплины.....	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	7
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	10
6. Методические материалы по освоению дисциплины.....	15
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	18
7.1. Основная литература.....	18
7.2. Дополнительная литература.....	18
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация.....	19
7.4. Интернет-ресурсы.....	19
7.5. Иные источники.....	20
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	20

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.03 «Средства размещения в инфраструктуре туризма» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКР-2	Способен разрабатывать бизнес - планы создания и развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность	ПКР-2.4	Способен выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализирует поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ	Код компонента компетенции	Результаты обучения
ОТФ. С/01.6 Разработка экскурсий/ Корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами	ПКР-2.4	на уровне знаний: Проблемы и перспективы развития средств размещения в РФ и зарубежных странах; Типологию средств размещения; Гостевой цикл приема и обслуживания в средствах размещения. Формы и методы обслуживания.
		на уровне умений: организовать деятельность функциональных подразделений гостиницы; отражать в понятиях и других мыслительных формах воспринятую информацию; воспринимать и обобщать информацию.
		на уровне навыков: способами обогащения собственного умственного опыта умственным опытом других путем чтения художественной и научной литературы; навыками тезирования, реферирования; Методами сравнительного, исторического, искусствоведческого анализа информации.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов/ 135 астр. часов на очной форме обучения.

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах/в астроном. часах)
Общая трудоемкость	180/135
Контактная работа с преподавателем	48/36 2/1,5-ч. консультации
Лекции	16/12

Практические занятия	32/24
Консультация	2/1,5
Самостоятельная работа	94/70,5
Контроль	36/27
Формы текущего контроля	контрольная работа, реферат
Форма промежуточной аттестации	экзамен

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.03 «Средства размещения в инфраструктуре туризма» входит в вариативную часть (часть, формируемая участниками образовательных отношений) Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы.

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы, и формирование у студентов базовой системы знаний в области гостиничного предприятия, связанных с осуществлением производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Дисциплинами, предшествующими изучению дисциплины Б1.В.03 «Средства размещения в инфраструктуре туризма» являются: Б1.В.08 «Организация туристской деятельности», Б1.О.16 «Введение в профессиональную деятельность».

Дисциплина закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин Б1.В.07 «Организация санаторно-курортной деятельности в индустрии туризма», а также успешного прохождения производственной практики.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Дисциплина читается на 4 курсе 7 семестре по очной форме обучения.

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час.				Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР*		
Тема 1	Средства размещения: основные понятия	29	4		6		19	КР, Р
Тема 2	Средства размещения как	25	-		6		19	КР, Р

	объект управления							
Тема 3	Материально-техническая база средств размещения	28	4		6		18	КР, Р
Тема 4	Технология обслуживания в средствах размещения	29	4		6		19	КР, Р
Тема 5	Организации обслуживания в средствах размещения	31	4		8		19	КР, Р
Промежуточная аттестация		36/27	Консультация – 2 / 1,5				экзамен	
Всего (академ. /астроном.часов):		180/135	16/12		32/24	2	94/70,5	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся)¹;

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа)²;

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ)³;

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации)⁴;

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

***КР – контрольная работа, Р-реферат.*

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Средства размещения: основные понятия

Средства размещения в сфере гостеприимства. Гостиничная индустрия в сфере туризма. Индустрия гостеприимства в России - исторические этапы.

Тема 2. Средства размещения как объект управления

Характеристика видов и форм обслуживания. Проблемы и перспективы развития средств размещения в РФ и зарубежных странах. Гостевой цикл приема и обслуживания в средствах размещения. Формы и правила обслуживания. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства. Сегментация рынка гостиничных услуг. Типология средств размещения.

Тема 3. Материально-техническая база средств размещения

Прием, размещение и организация обслуживания в средствах размещения. Особенности и национальные традиции в архитектурно-планировочном решении средств

¹ Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

² См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

³ См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

⁴ Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

размещения различных стран мира. Нормативные требования к зданию и помещениям средств размещения (Система классификации гостиниц и иных средств размещения). Здания и состав помещений средств размещения. Современные тенденции в технологическом оснащении и совершенствовании обслуживания в средствах размещения. Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений средств размещения. Анализ деятельности предприятия гостиничного хозяйства на конкретном примере.

Тема 4. Технология обслуживания в средствах размещения

Услуги в средствах размещения. Разработка стандартов обслуживания в средствах размещения различных категорий. Прием, размещение и организация дополнительного обслуживания в средствах размещения. Разработка стандартов обслуживания в средствах размещения различных категорий. Оформление технологической документации. Организация питания в средствах размещения. Ценообразование в гостиничной деятельности. Виды и порядок взаиморасчетов. Специфика формирования ассортимента дополнительных услуг. Разработка стандартов обслуживания в средствах размещения различных категорий. Организация обслуживания туристов в различных средствах размещения. Разработка стандартов обслуживания в средствах размещения различных категорий. Характеристика средств размещения, форм и методов обслуживания на конкретном примере. Разработка стандартов обслуживания в средствах размещения различных категорий.

Тема 5. Организации обслуживания в средствах размещения

Внутриорганизационные документы и стандарты обслуживания. Организация питания в средствах размещения. Разработка стандартов обслуживания в средствах размещения различных категорий. Профессиональная этика работников средств размещения.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.03 «Средства размещения в инфраструктуре туризма» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

	Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Средства размещения: основные понятия	контрольная работа, реферат
Тема 2	Средства размещения как объект управления	контрольная работа, реферат
Тема 3	Материально-техническая база средств размещения	контрольная работа, реферат
Тема 4	Технология обслуживания в средствах размещения	контрольная работа, реферат
Тема 5	Организации обслуживания в средствах размещения	контрольная работа, реферат

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по теме № 1-5

Типовое контрольное задание для оценки знаний, умений и навыков по итогам освоения компетенций дисциплины (модуля)

Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме.

1. Законодательные основы деятельности средств размещения
2. Характеристика и организация обслуживания в средствах размещения, расположенных в пригородной деятельности
3. Понятие "услуга". Виды услуг и их особенности.
4. Характеристика и организация обслуживания в средствах размещения, расположенных в деловом центре столичного города
5. Характеристика и организация обслуживания в мотелях
6. Характеристика и организация обслуживания в пансионатах
7. Характеристика и организация обслуживания в кемпингах
8. Характеристика и организация обслуживания на базах отдыха
9. Основные услуги в средствах размещения
10. Дополнительные услуги в средствах размещения
11. Классификация средств размещения. Типология гостиниц
12. Классификация гостиничных номеров
13. Технологический цикл обслуживания в средствах размещения
14. Порядок бронирования номеров в средствах размещения
15. Процесс регистрации индивидуального гостя
16. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
17. Характеристика и организация обслуживания в средствах размещения, расположенных на морском курорте
18. Характеристика и организация обслуживания в средствах размещения категории 4,5 звезд
19. Характеристика и организация обслуживания назначения бизнес-отель
20. Характеристика и организация обслуживания в средствах размещения специализирующихся на приеме и обслуживании детей и подростков

Типовые оценочные материалы по теме № 1-5

Самоподготовка студента включает выборочное конспектирование учебной и научной литературы по заданию преподавателя, а также выполнение заданий исследовательского типа.

ЧАСТЬ 1. Контрольная работа:

Задание №1.

1. Гостеприимство – основа обслуживания в Туристско-гостиничном комплексе.
2. Требования, предъявляемые к гостинице категории

Задание № 2

1. Услуга в средстве размещения.
2. Требования, предъявляемые к гостинице категории 2*.

Задание № 3

1. Понятие «услуга». Виды услуг средств размещения и их особенности
2. Требования, предъявляемые к мотелям

Задание № 4

1. Государственное регулирование деятельности гостиниц. Основные законы.
2. Требования, предъявляемые к гостинице категории 4*

Задание № 5

1. Государственное регулирование деятельности гостиниц. Основные стандарты.
2. Требования, предъявляемые к гостинице категории 5*

Задание № 6

1. Правила предоставления гостиничных услуг.
2. Требования, предъявляемые к пансионатам

Задание № 7

1. Система классификации гостиниц и иных средств размещения.
2. Требования, предъявляемые к ротелям

Задание № 8

1. Типовая организационно-управленческая структура средств размещения.
2. Требования, предъявляемые к детским оздоровительным лагерям

Задание № 9

1. Материально-техническая база – определения, основные составляющие.
2. Требования, предъявляемые к базам отдыха

Задание № 10

1. Гостиничный номер – определения. Номера высшей категории.
2. Требования, предъявляемые к санаториям

ЧАСТЬ 2. Контрольная работа:

Задание №1

1. Средство размещения, расположенное в деловом областном центре. Дать характеристику специфики обслуживания.
2. Нормативно-правовой документ, определяющий классификацию средств размещения.

Задание №2

1. Дать характеристику и указать специфику обслуживания в средстве размещения расположенном в столичном городе.
2. Правила предоставления гостиничных услуг.

Задание 3

1. Дать характеристику и указать специфику обслуживания в средстве размещения расположенном в пригородной зоне отдыха.
2. Инфраструктура средств размещения.

Задание 4

1. Дать характеристику и указать специфику обслуживания в средстве размещения расположенном в культурно-историческом центре.
2. Изложите порядок бронирования мест в гостиничном комплексе.

Задание 5

1. Дать характеристику и указать специфику обслуживания в курортном гостиничном комплексе, расположенном на берегу моря.
2. Виды уборочных работ в гостинице.

Задание 6

1. Дать характеристику и указать специфику обслуживания в средстве размещения расположенном на горнолыжном курорте.
2. Классификация номеров высокой категории в гостиницах.

Задание 7

1. Дать характеристику и определить специфику обслуживания в средстве размещения специализирующемся на приёме и обслуживании детей и подростков. (На примере Детско-оздоровительного лагеря.)
2. Бытовое обслуживание в средстве размещения.

Задание 8

1. Дать характеристику и определить специфику обслуживания в лечебных средствах размещения.
2. Дополнительные услуги средств размещения и их значения.

Задание 9

1. Дать характеристику и определить специфику обслуживания в курортном ТК, расположенном населенном пункте.
2. Обеспечение безопасности в ТК.

Задание 10

1. Дать характеристику и определить специфику обслуживания в курортном средстве размещения расположенном вдали от населённого пункта.
2. Экскурсионное обслуживание в средствах размещения.

Задание 11

1. Дать характеристику курортного средства размещения и определить специфику обслуживания людей пожилого возраста.
2. Как учитываются интересы инвалидов в гостинице.

Задание 12

1. Дать характеристику бизнес-отеля и определить специфику обслуживания VIP-клиентов.
2. Спортивно-оздоровительные услуги средств размещения.

Задание 13

1. Программное обслуживание в средстве размещения.
2. Требования, предъявляемые к водоснабжению в средствах размещения. Проблемы и способы их решения.

Задание 14

1. Дать характеристику и определить специфику обслуживания в курортном средстве размещения расположенном в лесном массиве.
2. Требования, предъявляемые к персоналу средств размещения

Задание 15

1. Дать характеристику и определить специфику обслуживания в конгресс-отелях.
2. Документы первичного учёта, оформляемые при регистрации гостя.

Примерные темы рефератов для тем 1-5

1. Характеристика и организация обслуживания в средствах размещения, расположенных в деловом центре столичного города
2. Характеристика и организация обслуживания в мотелях
3. Характеристика и организация обслуживания в пансионатах
4. Характеристика и организация обслуживания в кемпингах
5. Характеристика и организация обслуживания на базах отдыха
6. Основные услуги в средствах размещения
7. Дополнительные услуги в средствах размещения
8. Классификация средств размещения. Типология гостиниц
9. Классификация гостиничных номеров
10. Технологический цикл обслуживания в средствах размещения
11. Порядок бронирования номеров в средствах размещения
12. Процесс регистрации индивидуального гостя
13. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
14. Характеристика и организация обслуживания в средствах размещения, расположенных на морском курорте
15. Характеристика и организация обслуживания в средствах размещения категории 4,5 звезд
16. Характеристика и организация обслуживания назначения бизнес-отель
17. Характеристика и организация обслуживания в средствах размещения специализирующихся на приеме и обслуживании детей и подростков

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.

5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):

Экзамен представляет собой письменную работу по курсу – два открытых вопроса, предполагающих развернутый ответ, аргументацию, использование источников, рассматриваемых в курсе и выполнения задания (ситуационного кейса).

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКР-2.4: Способен выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализирует поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли	Выявляет и анализирует рыночные и специфические риски, а также анализирует поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли	На высоком уровне умеет осуществлять расчет рыночных рисков; прогнозировать и рассчитывать вероятностную меру рисков с использованием различных методов. Полностью владеет навыками анализа субъектов рынка, конъюнктуры рынка, потребительской удовлетворенности, поведения потребителей экономических благ с учетом влияния динамических процессов на их структуру.

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые вопросы к экзамену

Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

- 1 Индустрия гостеприимства: определения, категории
- 2 Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии
- 3 Общая характеристика средств размещения
- 4 Географическая структура мирового гостиничного комплекса
- 5 Гостиничная индустрия России
- 6 Характеристика и особенности гостиничных услуг
- 7 Классификация средств размещения
- 8 Мировой опыт классификации средств размещения
- 9 Мировые гостиничные сети в России
- 10 Рынок гостиничных услуг Ростовской области (по материалам собственных исследований)
- 11 Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в России
- 12 Организационно-правовые формы гостиниц
- 13 Организационная структура управления гостиницей
- 14 Гостиничная индустрия России: проблемы и перспективы
- 15 Службы, их функции и персонал
- 16 Технологический цикл обслуживания гостей. Формы и правила обслуживания
- 17 Технологический процесс службы бронирования
- 18 Технологический процесс службы приема и размещения
- 19 Организация административно-хозяйственной службы гостиницы
- 20 Организация службы приема и размещения в гостиницах различной категории
- 21 Технология работы поэтажного персонала
- 22 Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы: роль и значение в деятельности гостиницы, технологические документы
- 23 Технология уборки номерного фонда гостиницы
- 24 Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в гостинице
- 25 Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы: последовательность, виды и этапы уборок
- 26 Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки
- 27 Оздоровительный центр в гостинице. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра
- 28 Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы: технология выполнения заказов на услуги прачечной-химчистки, оздоровительного центра
- 29 Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений
- 30 Организация системы управления персоналом в гостинице
- 31 Обучение и развитие персонала в гостинице
- 32 Мотивация персонала в гостинице
- 33 Нормирование труда
- 34 Этика обслуживания посетителей
- 35 Планирование деятельности гостиницы
- 36 Анализ деятельности гостиницы
- 37 Качество в индустрии гостеприимства и стандарты обслуживания
- 38 Пути повышения эффективности работы гостиницы
- 39 Обеспечение безопасности

Образец ситуационной задачи (кейса) к экзамену

Проанализируйте информацию, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме, сформулируйте ответы на вопросы.

Задание 1 Разработать регламент процесса «Гарантированное бронирование услуг проживания в гостинице.

Задание 2 Разработать сценарий действий горничной, если при уборки номера, в номер вернулся гость. Технология уборки номеров и комплектации тележки.

Задание 3 Технология работы и функции персонала бизнес-центра отеля. Спектр, оказываемых бизнес-центром услуг.

Задание 4 Проведите инструктаж по охране труда и технике безопасности для персонала номерного фонда гостиницы.

Задание 5 Разработать и представить должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля на основе квалифицированных требований, предъявляемых к персоналу оздоровительного центра.

Задание 6 Разработать и представить структуру гостиничного предприятия отеля-люкс на 75 мест (состав помещений гостиницы и их назначение).

Задание 7 Разработать регламент процесса «Порядок бронирования номеров» для мотеля. Технология бронирования услуг гостиницы.

Задание 8 Стандарты обслуживания. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы.

Оценочные средства (формы промежуточного контроля)	Показатели оценки	Критерии оценки
Экзамен	<p>В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 30 баллов.</p> <p>В билете содержится 2 вопроса и ситуационная задача (кейс).</p> <p>Вопросы - по 10 баллов каждый</p>	<p>8-10 баллов – получены полные и исчерпывающие ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете. Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, способность принимать быстрые и нестандартные решения. Грамотность и стилистика изложения материала.</p> <p>4-7 получены стандартные ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете., Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, , однако, допускаются незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа;</p>

		1-3 балла – неполное раскрытие основного содержания вопроса билета 0 - ответы на предложенные в билете вопросы отсутствуют, либо даны неверно. Студент не знает основных понятий и категорий, а также не имеет отчетливого представления о предмете, системе и структуре дисциплины.
	Ситуационная задача (кейс)- 10 баллов	8-10 – нестандартное (многоплановое) решение задачи 4-7 – стандартное решение задачи 1-3- задача решена с некоторыми неточностями 0-решение неверное или отсутствует

Шкала оценивания.

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:
30 баллов - на промежуточную аттестацию
50 баллов - на работу на семинарских занятиях
20 баллов - на посещаемость занятий

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

В случае получения на промежуточной аттестации неудовлетворительной оценки студенту предоставляется право повторной аттестации в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии.

Обучающийся, набравший в ходе текущего контроля в семестре от 51 до 70 баллов, по его желанию может быть освобожден от промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	А
86-95	отлично	В
71-85	хорошо	С
61-70	хорошо	D
51-60	удовлетворительно	Е

Перевод балльных оценок в академические отметки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

- «Отлично» (А) - от 96 по 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 максимальным числом баллов.

- «Отлично» (В) - от 86 по 95 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» (С) - от 71 по 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Хорошо» (D) - от 61 по 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» (Е) - от 51 по 60 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 выполнены с ошибками.

«Отлично» (5) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Методические материалы

Экзамен проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность экзамена для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Экзамен проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 45 минут. При явке на экзамен обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время зачета обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

Промежуточная аттестация в системе ДОТ. Консультация к экзамену пройдет в виде онлайн-встречи в приложении Office 365 «Teams». Приложение рекомендуется установить локально. Студент должен войти в систему с помощью учетной записи Office 365 РАНХиГС, чтобы обеспечить базовую проверку личности.

В случае применения дистанционного режима промежуточной аттестации она проводится следующим образом: устно в ДОТ/письменно с прокторингом/ тестирование с прокторингом. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью выяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к лекциям и семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и дипломных работ.

Методические рекомендации по устного опросу

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определённую тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный

рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

Практические задания являются необходимым звеном для оценки умений и навыков обучающихся. Основные критерии оценки практического задания (кейса): качество предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанной в практическом задании (кейсе), качество обоснования анализа проблем и последствий внедрения сформулированных предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описаном в практическом задании (кейсе).

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Краткие методические указания по написанию реферата

Реферат является самостоятельной практической работой студента. Он призван определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины. Данный вид работы индивидуален и самостоятелен. Не допускается прямое заимствование материалов из каких-либо источников без ссылок на них.

Текст работы должен быть написан литературным языком в научном стиле. Оформление текста также должно быть выполнено грамотно. Следует избегать пустых пространств и, тем более, страниц. На все таблицы, рисунки и диаграммы делаются ссылки в тексте.

Работа объемом от 10 до 15 стр. выполняется в формате А4. Шрифт – TimesNewRoman, для заголовков допускается использование шрифта Arial. Основной текст работы набирается 14-м шрифтом через 1,5 интервала, выравнивание по ширине, межбуквенный интервал «Обычный», красная строка 1,25 см. Автоматически расставляются переносы. Поля: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3 см, правое 1 см. Промежутки между абзацами отсутствуют. Введение, главы, заключение, список литературы и приложения форматируются как заголовки первого уровня и начинаются каждый с новой страницы.

Сноски делаются внизу страницы. Таблицы и рисунки нумеруются отдельно. Номер включает номер главы и номер рисунка/таблицы в данной главе.

Страницы работы должны быть пронумерованы. Нумерация начинается со страницы с оглавлением, на которой ставится цифра «2» и далее – по порядку. Окончание нумерации приходится на последний лист списка литературы. Номер ставится внизу страницы справа. На страницах с приложениями номера не ставятся, и в оглавление они не выносятся. В оглавлении указывается только номер первого листа первого приложения.

Методические рекомендации по защите кейсов:

Кейсы – это проблемные ситуации, специально разработанные на основе фактического материала для оценки умений и навыков обучающихся.

Цель метода применения кейсов - научить обучающихся, анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать наиболее рациональное решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать и анализировать их.

На знакомство и решение кейса обучающемуся отводится 30 мин. Обучающийся знакомится с материалом кейса. Осмысливает ситуацию. Если необходимо, собирает необходимую информацию по ситуации. Рассматривает альтернативы решения проблемы и находит ее верное или оптимальное решение. Обучающийся презентует (защищает) своё решение. Преподаватель оценивает качество выполнения задания по критериям: диагностики проблемы, качества предложений и рекомендаций по решению кейса, качества изложения материала.

Методические рекомендации по практическим заданиям

При выполнении заданий практической работы студенту необходимо внимательно просмотреть конспекты лекции по соответствующей теме. Прочитать материал по теме, обсуждаемой на занятии, в учебнике. Прочитать дополнительную литературу по соответствующей теме. Выполнить предложенные преподавателем задания по практической работе. Проверить правильность выполнения полученных заданий. Подготовиться к устным ответам к вопросам, предложенным для обсуждения. При необходимости задать вопрос преподавателю на занятии

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы бакалавра

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему и итоговому контролю.

Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками и историко-правовым материалом, методологии изучения предметной специфики курса.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и семинарских занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе семинарских занятий методом устного опроса или ответов на контрольные вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый бакалавр обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в методическом пособии вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на семинарских занятиях или индивидуальных консультациях с ведущим преподавателем.

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Службы номерного фонда гостиничного предприятия – орг. структура:
2. Службы общественного питания гостиницы.
3. Службы коммерческого подразделения гостиничного предприятия.
4. Финансовая служба гостиничного предприятия.
5. Инженерно-техническая служба гостиничного предприятия
6. Организация службы безопасности в гостинице.
7. Служба персонала.
8. Услуги бизнес центра должны предоставляться круглосуточно или с 10-21.00, кроме субботы и воскресенья.
9. Профессиональный состав службы приема и размещения.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

7.1. Основная литература.

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебнометодическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва : МПГУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5 4263-0663-9. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1020587>
2. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-394-03125-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>
3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489284>

7.2. Дополнительная литература.

1. Большаник, П. В. География туризма : учеб.пособие / П.В. Большаник. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 355 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <https://new.znaniium.com>]. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-104887-0. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/942711>
2. Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. О. Владыкина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 192 с. — ISBN 978-5-7782-3283-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91454.html>
3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448681>
4. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/447083>
5. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - Москва : Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. (Бакалавриат). ISBN 978-5-9776-0329-4. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/478441>
6. Киреева, Ю. А. Основы туризма : учебно-практическое пособие / Ю. А. Киреева. — Москва : Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2010. — 108 с. — ISBN 978-5-9718-0497-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/14289.html>
7. Прончева, О. К. Специализированные средства размещения : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2013. — 96 с. — ISBN 978-5-93252-302-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/26693.html>
8. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / Скобкин С.С. - Москва :Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с. - ISBN 978-5-16-106764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/554704>

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Дехтярь Г.М. Лицензирование, стандартизация и сертификация в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2009.
2. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник. – М.: Академия, 2014. – 304 с.
3. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник для студ. Учреждений высш. Проф. образования / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М.: Изд. центр «Академия», 2011. – 272 с.
М.: Юрайт., 2015. – 224 с.
4. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник. –
5. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие для вузов М.: ФОРУМ-ИНФРА-М, 2009
6. Федцов, В. Г. Культура гостинично - туристского сервиса: учеб. пособие Ростов н/Д: Феникс, 2008
Феникс, 2010.
7. Шевцова, Т. В., Гусев, Н. И. Туризм: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. "Социально-культур. сервис и туризм", "Туризм" и напр. подгот. "Туризм"
8. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство. -4-ое изд. – Ростов на Дону:

7.3. Нормативные правовые документы.

1. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. - М.: 2012.

7.4. Интернет-ресурсы.

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Электронная библиотечная система «IPRbooks» <https://www.iprbookshop.ru/>
- Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» <https://znanium.com/catalog/books/theme>
- Электронная библиотечная система «Юрайт» <https://urait.ru/>
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

Англоязычные ресурсы

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

7.5. Иные источники.

1. <http://www.consultant.ru/> - Консультант – плюс
2. <http://www.iso.ch> - Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО
3. <http://www.gost.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ
4. <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ
5. www.moshotel.ru - Официальный сайт Правительства Москвы
6. <http://www.all-hotels.ru>- все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц.
7. <http://www.edelink.ru> - один из лидеров рынка автоматизации гостиничного хозяйства в России и СНГ.
8. <http://www.consultant.ru> - Консультант законодательство РФ, кодексы и законы в последней редакции.
9. <http://rekonline.ru/hotel-technologies/online/>- сайт современных технологий гостиничного бизнеса.
10. <http://www.prohotel.ru/> - всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Характеристики аудиторий (помещений, мест) для проведения занятий

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные учебные кабинеты и компьютерные классы, соответствующие санитарным и строительным нормам и правилам.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

На семинарских занятиях используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Googlechrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «WindowsMediaPlayer»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «MicrosoftPowerPoint»);
- пакеты прикладных программ SPSS/PC+, STATISTIKA,
- программные комплексы Word, ТЕСТУНИВЕРСАЛ,
- правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон».

В учебном процессе допускается применение онлайн-платформ Teams, Zoom, Skype for Business, а также системы дистанционного обучения LMS Moodle.