



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины «**ОСНОВНЫЕ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**»
учебный блок Б1, вариативная часть, обязательная дисциплина Б1.В.ОД.12
направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
профиль «Гостиничная деятельность»
факультет туризма и гостеприимства

Общая трудоемкость (в академических часах/ ЗЕ)	144 часа/43Е		
в том числе по формам обучения:	очная	очно– заочная	заочная
Аудиторных	68	40	20
из них:			
лекций	32	16	8
семинарских	36	24	12
в т.ч. интерактивных	16	10	
самостоятельных	40	68	116
на подготовку к экзамену	36	36	8
Форма промежуточной аттестации			
Экзамен	3 семестр	3 семестр	2 курс



Рабочая программа составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича
на кафедре «Гостиничное дело»
факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей программы доцент, канд. эконом. наук Е.Ю.Никольская

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры «Гостиничное дело»
Протокол заседания от 30 августа 2016 г. № 1

Заведующий кафедрой О.В. Пасько

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета туризма и гостеприимства С.П. Анзорова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



1. Цель и задачи дисциплины

Целью дисциплины «Основные службы гостиничного предприятия» 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.

Задачами дисциплины «Основные службы гостиничного предприятия» является раскрытие содержания профессиональной деятельности бакалавров в области организации гостиничного обслуживания; по проблемам взаимодействия основных служб в процессе организации обслуживания, вооружение их теоретическими знаниями и практическими навыками, необходимыми для:

- создания плана деятельности основной службы гостиничного предприятия;
- формирования системы функциональных процессов обслуживания клиентов в гостинице, контроля показателей деятельности службы гостиницы, соблюдения персоналом профессиональных стандартов обслуживания и квалификационных требований в средствах размещения;
- идентификация профессиональной деятельности в рамках выбранного профиля, готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины «Основные службы гостиничного предприятия» студент должен:

- Знать:** теоретические основы гостиничной деятельности;
- понятийный аппарат, нормативные и правовые документы, регулирующие и регламентирующие гостиничную деятельность;
- основные службы гостиничного предприятия, их специфику, требования к организации, требования к персоналу; гостиничных служб;
- основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- формирование системы функциональных процессов гостиниц и средств размещения;
- особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы;

Уметь:

- применять на практике правовые и нормативные документы, регулирующие и регламентирующие гостиничную деятельность;
- анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения;
- обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять и развивать современные технологии обслуживания; контролировать процессы обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.

Владеть:

- навыками формирования системы функциональных процессов гостиниц и средств размещения, соответствующих запросам потребителей;



– владеть навыками применения стандартов в гостиничной деятельности.

На базе уровней знания выпускник должен овладеть следующими профессиональными компетенциями:

ПК-4 - готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Основные службы гостиничного предприятия» является обязательной дисциплиной вариативной части по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело». Дисциплинами, предшествующими изучению дисциплины «Основные службы гостиничного предприятия» являются: «Организация гостиничного дела», «Введение в специальность». Дисциплина закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин «Организация коммерческой службы гостиницы», «Технология гостиничной деятельности», а также успешного прохождения производственной практики.

4. Объем дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	по формам обучения		
	очно	очно–заочно	заочно
Аудиторные занятия (всего)	68	40	20
В том числе:			
– лекции	32	16	8
– семинарские занятия	36	24	12
Самостоятельная работа студентов – всего	40	68	116
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	36	36	8
Общая трудоемкость (в часах)	144		
Общая трудоемкость (в зачетных единицах)	4		

5. Содержание учебной дисциплины

5.1. Содержание разделов учебной дисциплины

В результате изучения дисциплины «Основные службы гостиничного предприятия» студент должен освоить в аудитории и самостоятельно изучить ниже следующие разделы и темы, отраженные в рабочей программе.

Раздел 1. Введение в гостеприимство.

Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг.

Особенности сферы услуг. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. Средства размещения туристов. Классификация гостиниц и номеров. Функциональные требования к гостиницам.

Тема 2. Организационно-правовое обеспечение деятельности гостиничных предприятий.



Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"; Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании" (ред. от 28.11.2015); Постановление Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", Письмо Роспотребнадзора от 11.01.2016 N 01/37-16-29 "О разъяснении отдельных положений Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"; Постановление Правительства РФ от 15-08-97 1036 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания», Постановление от 15 августа 1997 г. N 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»; Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 9 января 1996 г. N2-ФЗ (ред. от 13.07.2015).

Раздел 2. Организация и управление основными гостиничными службами

Тема 3. Система управления гостиничным предприятием.

Управление гостиничным предприятием. Организационная структура гостиницы. Организация труда в гостинице. Административная служба. Управление персоналом. Формирование профессиональной культуры. Стандарты организации.

Тема 4. Организация работы функциональных и вспомогательных служб гостиницы.

Организация работы службы маркетинга и продаж. Финансовая служба. Инженерно-техническая служба. Служба безопасности. Охрана труда.

Тема 5. Организация приема и размещения гостей

Служба приема и размещения- особенности и порядок работы. Правила проживания клиентов в гостинице. Бронирование мест. Оформление проживания российских и иностранных граждан. Расчет с клиентами. Въезд и выезд гостя. Работа с жалобами и возражениями.

Тема 6. Организация обслуживания номерного фонда.

Правила работы горничной в гостиничном номере. Последовательность уборки гостиничного номера. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда. Основные обязанности работы поэтажного персонала. Технология работы с забытыми вещами.

Тема 7. Организация предоставления дополнительных услуг.

Классификация услуг. Роль дополнительных услуг в гостиничном предприятии, организация служб по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг, должностные обязанности персонала подразделений по предоставлению дополнительных услуг, методы оценки качества дополнительных услуг с учетом требований международного сервиса.

Тема 8. Организация услуг питания в гостиницах.

Рассматриваются особенности услуг питания в гостинице, организации работы службы питания, организация услуг питания в номерах; требования к обслуживанию потребителей



на предприятия питания в гостинице, структура, профессиональный состав, виды меню, методы обслуживания в ресторанах и барах. Классификация предприятий питания.

Тема 9. Организация отдыха и спортивно - оздоровительных услуг.

Особенности и порядок предоставления спортивно-оздоровительных услуг в гостинице. Структура фитнес-центра. Бассейн. Сауна. Массажный кабинет. Основное назначение, цели и задачи. Профессиональный состав. Режим работы. Виды услуг, реализация и продвижение. Варианты оплаты за услуги. Особенности работы с проживающими в отеле и жителями города. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги.

5.2 Распределение часов по темам и видам занятий.

для очной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Лекции	Практические	из них:		СРС	ВСЕГО
				Интерактив.	КР		
1	Гостиничные предприятия как часть сферы услуг	2	4			4	10
2	Организационно-правовое обеспечение деятельности гостиничных предприятий	2	4		2	4	10
3	Система управления гостиничным предприятием	4	4	2		4	12
4	Организация работы функциональных и вспомогательных служб гостиницы	4	4	2		6	14
5	Организация приема и размещения гостей	4	4			4	12
6	Организация обслуживания номерного фонда	4	4	4		4	12
7	Организация предоставления дополнительных услуг	4	4	4		4	12
8	Организация услуг питания в гостиницах	4	4	4		6	14
9	Организация отдыха и спортивно - оздоровительных услуг.	4	4		2	4	12
Экзамен							36
Общая трудоемкость (час)		32	36	16	4	40	144

для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Лекции	Практические	Из них:		СРС	ВСЕГО
				Интерактив	КР		
1 1.1.	Раздел 1. Введение в гостеприимство.	1	2			8	11



	Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг		2				2
1.2.	Тема 2. Организационно-правовое обеспечение деятельности гостиничных предприятий	1	4	2	2	8	13
2. 2.1.	Раздел 2. Организация и управление основными гостиничными службами Тема 3. Система управления гостиничным предприятием	2	4	2		8	14
2.2.	Тема 4. Организация работы функциональных и вспомогательных служб гостиницы	2	2	2		8	12
2.3.	Тема 5. Организация приема и размещения гостей	2	2			6	10
2.4.	Тема 6. Организация обслуживания номерного фонда	2	2			8	12
2.5.	Тема 7. Организация предоставления дополнительных услуг	2	2			8	12
2.6.	Тема 8. Организация услуг питания в гостиницах	2	2	2		8	12
2.7.	Тема 9. Организация отдыха и спортивно - оздоровительных услуг.	2	2	2	2	6	10
Экзамен							36
Общая трудоемкость		16	24	10	4	68	144

для заочной формы обучения

№ п/п	наименование разделов и тем	лекции	практические	из них:		СРС	ВСЕГО
				интерактив	КР		
1	Гостиничные предприятия как часть сферы услуг	1				8	9
2	Организационно-правовое обеспечение деятельности гостиничных предприятий	-				10	10
3	Система управления гостиничным предприятием	1	1			8	10
4	Организация работы функциональных и вспомогательных служб	1	1			16	18



	гостиницы						
5	Организация приема и размещения гостей	1	2			14	17
6	Организация обслуживания номерного фонда	1	2			14	17
7	Организация предоставления дополнительных услуг	1	2			14	17
8	Организация услуг питания в гостиницах	1	2			16	19
9	Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг.	1	2			16	19
Подготовка к экзамену							8
Общая трудоемкость		8	12	-		116	144

5.3. Интерактивные занятия

Тема интерактивного занятия	Объем (час)	Форма проведения	Используемые методики, педагогические технологии
Тема 3: Система управления гостиничным предприятием	2	Экскурсия на гостиничное предприятие	- работа в малых группах - технология дебатов
Тема 4: Организация работы функциональных и вспомогательных служб гостиницы	2	Тренинг в гостинице	- работа в малых группах - устная презентация - технология дебатов
Тема 6. Организация обслуживания номерного фонда	4	Тренинг в гостинице	- работа в малых группах - устная презентация - технология дебатов
Тема 7. Организация предоставления дополнительных услуг	4	Тренинг в гостинице	- работа в малых группах - устная презентация - технология дебатов
Тема 8. Организация услуг питания в гостиницах	4	Тренинг в гостинице	- работа в малых группах - устная презентация - технология дебатов
Всего	16		

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

- Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины
- Материалы для подготовки обучающихся к лабораторным и семинарским занятиям
- Темы рефератов и методические рекомендации по их написанию
- Материалы для подготовки обучающихся к текущим контрольным срезам и тестированию
- Темы курсовых работ (в случае, если написание курсовой по данной дисциплине предусмотрено учебным планом) и методические рекомендации по их написанию



- Методические указания для выполнения контрольных работ студентами заочной формы обучения

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучения.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

- контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в федеральном государственном образовательном стандарте;
- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

Планируемые уровни оценки компетенции:

- ***пороговый*** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 60-74 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;
- ***продвинутый*** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 75-89 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;
- ***высокий*** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 90-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.



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

Формируемые компетенции	Знания, умения, навыки	Средства оценки
<p>Формируемая компетенция: ПК-4 готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • организацию деятельности функциональных подразделений гостиницы и других средств размещения; • организацию обслуживания потребителей; • методы оценки эффективности работы службы гостиницы и направления совершенствования; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • планировать деятельность основных служб гостиницы; • организовать работу персонала службы гостиницы; • анализировать результаты деятельности службы и подразделений гостиницы/средства размещения; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками организации работы основных служб гостиницы; • навыками оценки уровня обслуживания потребителей; • способностью решать практические задачи деятельности основной службы гостиницы/средства размещения; • способностью контролировать соблюдение персоналом стандартов обслуживания и должностных обязанностей; • способностью делать выводы в ходе проведенного анализа результатов деятельности службы гостиницы. 	<p>Этап 1. Формирование базы знаний: – лекции; – практические занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания.</p> <p>Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний: – практические и семинарские занятия; – ситуационные задачи; – самостоятельная работа по решению ситуационных заданий.</p> <p>Этап 3. Проверка усвоения материала: – проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; – анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; – тестирование текущих знаний; – контрольные срезовые задания; – итоговый контроль по дисциплине.</p>



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

Описание показателей	
Этап 1: Формирование базы знаний	- посещение лекционных и практических занятий; - ведение конспекта лекций
Этап 2: Формирование навыков практического использования знаний	- правильное и своевременное выполнение практических заданий по разрешению поставленных проблем; - обоснованное решение ситуационных задач; - наличие правильно выполненной самостоятельной работы
Этап 3: Проверка усвоения материала	- степень активности и эффективности участия студента по итогам каждого практического занятия; - успешность прохождения тестирования; - выполнение самостоятельных работ, в том числе домашних заданий; - результаты зачета, экзамена
Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования	
Этап 1: Формирование базы знаний	- посещение лекционных и практических занятий не менее 80%; - наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение не менее 60% - участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии не менее 50%
Этап 2: Формирование навыков практического использования знаний	(на примере программы по «Основные службы гостиничного предприятия») - студент должен знать организационно-правовые основы деятельности, основные тенденции в области совершенствования методов организации обслуживания потребителей в гостинице с правильностью не менее 60%; - студент должен иметь способность к проектированию, реализации и оценке рабочего процесса, профессиональной среды при подготовке кадров при организации обслуживания с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий с правильностью не менее 60%; - студент может проводить идентификацию потребностей, организовывать обслуживание в соответствии с требованиями потребителей, разрабатывать и реализовывать мероприятия по повышению результативности деятельности службы гостиницы с правильностью не менее 60%; - студент владеет методами организации работы производственного персонала и контроля выполнения должностных обязанностей с правильностью не менее 60%
Этап 3: Проверка усвоения материала	- тестовые задания и задачи решены самостоятельно, в отведенное время, результат выше пороговых значений с правильностью не менее 60% Оценка «5» ставится при наличии 90-100% правильных ответов или решений; Оценка «4» ставится при наличии 75-89% правильных ответов или решений; Оценка «3» ставится при наличии 60-74% правильных ответов или решений



Описание шкал оценивания

<p>Оценивание результатов устных опросов на экзамене</p>	<p>Ответ студента на экзамене оценивается на: «отлично» - если студент даёт полный содержательный ответ на каждый вопрос билета, изложенный в логической последовательности, студент владеет профессиональной терминологией, ориентируется в нормативных документах, в правильной последовательности и без ошибок выполняет практические задания к билету; «хорошо» - в случае, если допущена одна негрубая ошибка или не более двух недочетов; «удовлетворительно» - когда в ответах на вопросы билета имеется одна грубая ошибка и не более одной негрубой ошибки или грубые ошибки отсутствуют, но допущено две или более негрубых ошибок; «неудовлетворительно» - когда количество неправильных ответов превышает количество допустимых для положительной оценки.</p>		
<p>Оценивание результатов работы в группе на практических занятиях</p>	<p>- оценка «отлично» выставляется каждому студенту в группе, чье решение или расчет оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающий большее количество особенных ситуаций; - оценка «хорошо» выставляется каждому студенту в группе, чей расчет имеет незначительные нарушения; - оценка «удовлетворительно» выставляется каждому студенту в группе, чей расчет имеет нарушения, но в целом задание выполнено; - оценка «неудовлетворительно» выставляется каждому студенту группы, если расчет произведен с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче.</p>		
<p>Оценивание результатов индивидуального контроля на практическом занятии</p>	<p>Шкала оценивания: «Отлично» - вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормами права и теоретическим материалом. «Хорошо» - вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов. «Удовлетворительно» - вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий. «Неудовлетворительно» - ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.</p>		
<p>Оценивание результатов тестирования и контрольных срезов</p>	<p>Репродуктивность знаний: ответ/метод решения заданий закрытого типа совпадает с установленным в тесте. Умения, навыки: в работе демонстрируется умение самостоятельного решения заданий открытого типа рекомендованными методами. Шкала оценивания при тестировании: «отлично» - 90-100% правильных ответов; «хорошо» - 75-89% правильных ответов; «удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов; «неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов.</p>		
<p>Оценивание докладов, рефератов, эссе</p>	<p>1. Знание и понимание теоретического материала.</p>	<p>- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме;</p>	



		- самостоятельность выполнения работы.
	2. Анализ и оценка информации	- грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - студент использует большое количество различных источников информации; - дает личную оценку проблеме;
	3. Построение суждений	- ясность и четкость изложения; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка. - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.
	4. Оформление работы	- работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации.
	<ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется студенту, если работа отвечает всем 4 критериям - оценка «хорошо» если работа отвечает всем 3 критериям - оценка «удовлетворительно» если работа отвечает всем 2 критериям - оценка «неудовлетворительно» если работа не отвечает критериям 	

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

Решение тестовых заданий и контрольных срезов

Проводится два раза в течение семестра, с использованием информационных технологий или бумажных носителей.

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить студентам исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, нормативные правовые акты и теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Каждому студенту отводится на тестирование 40 минут, по 2 минуты на каждое задание. Для каждого студента 20 заданий определяются преподавателем путем случайной выборки из базы тестовых заданий. Оценка результатов тестирования производится



компьютерной программой, результат выдается немедленно по окончании теста. До окончания теста студент может еще раз просмотреть все свои ответы на задания и при необходимости внести коррективы.

При прохождении тестирования и выполнении контрольных срезов пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.

Написание докладов, рефератов

Темы докладов, рефератов предлагаются для выбора обучающимся в начале семестра. Тематика рефератов не исчерпывается темами, приведенными в программе дисциплины. Студент вправе сформулировать собственную тему. Тема должна быть утверждена преподавателем заблаговременно, до начала выполнения работы. Критерии оценки письменных работ, включая объем, структуру, содержание, оформление и др., также доводятся до сведения обучающихся до начала выполнения работы.

Доклад должен состоять из введения, основной части и заключения, общим объемом 2-3 печатных страницы, продолжительностью не более 5-7 минут. Презентация состоит из 5-10 слайдов.

При выборе темы реферата обучающийся составляет план, который включает введение, основную часть и заключение. При этом следует учитывать особенности изложения материала в рефератах репродуктивных (рефератах-конспектах и рефератах-резюме) и продуктивных (рефератах-обзорах и рефератах-докладах) и не допускать дословной переписки текстов из учебников. Реферирование предполагает интеллектуальный творческий процесс, включающий осмысление текста, аналитико-синтетическое преобразование информации и создание нового текста. В конце работы приводится список использованной литературы.

Индивидуальный контроль на практическом занятии

Каждому студенту выдается свой собственный, узко сформулированный вопрос. Для ответа на вопрос отводится 5-10 минут. Ответ должен быть четким и кратким, содержащим все основные характеристики описываемого понятия, категории.

Самостоятельная внеаудиторная работа студента

Самостоятельная работа предполагает изучение обучающимися программного учебного материала во внеаудиторное время. Оценивание знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе СРС, может включать:

- работу с учебной литературой по темам, которые были предметом обсуждения на лекциях;
- изучение литературы при подготовке к семинарским занятиям;
- реферирование библиографических источников по вопросам, которые требуют самостоятельного освоения;
- выполнение контрольных заданий вовремя или после изучения темы;
- устные или письменные ответы на предлагаемые вопросы для самопроверки;
- подготовку итогового комплексного задания и др.

Промежуточный контроль

Промежуточный контроль проводится по окончании семестра, в котором изучается дисциплина, в соответствии с рабочим учебным планом по направлению подготовки – в форме экзамена.



Преподаватель на вводной лекции (первом занятии) знакомит обучающихся академической группы с программой учебной дисциплины, в том числе с технологической картой дисциплины, порядком определения количества ЗЕ, графиком, формами и процедурой прохождения текущего контроля, а также примерными вопросами для подготовки к промежуточному контролю.

Промежуточный контроль – это форма контроля теоретических знаний, полученных студентом в процессе изучения всей учебной дисциплины или ее части, и умения их применять в практической деятельности. Он должен учитывать выполнение студентом всех видов работ, предусмотренных программой дисциплины, в том числе самостоятельную работу, участие в семинарах, выполнение контрольных работ. Для повышения мотивации обучающихся к освоению образовательной программы путем более высокой дифференциации оценки их учебной работы применяется балльно-рейтинговая система.

Критерии оценки

Оценка за теоретические знания экзаменуемого выводится по оценкам за ответы на вопросы билета (дополнительные вопросы) и определяется

Оценка «отлично» выставляется студенту, который творчески, полно, правильно и в логической последовательности представил ответ на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, соответствующие требованиям ФГОС ВО, проявил научный подход и самостоятельность суждений по данному вопросу;

- оценка «хорошо» - если обучающийся глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, соответствующие требованиям ФГОС ВО, проявил творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу;

- оценка «удовлетворительно» - если обучающийся показал знания основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднялся в обобщениях и выводах;

оценка «неудовлетворительно» если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно».

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

7.4.1 Примерные вопросы для подготовки к экзамену

1. Особенности гостиничных услуг.
2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие.
3. Средства размещения туристов.
4. Функциональные требования к гостиницам.
5. Закон о защите прав потребителей
6. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
7. Правила предоставления услуг общественного питания в РФ
8. Правила предоставления туристских услуг в РФ
9. Организационная структура гостиницы: виды, достоинства и недостатки.
10. Формирование корпоративной культуры. Стандарты обслуживания.
11. Финансовая служба, основные задачи и функции.
12. Служба безопасности – основные цели, задачи, функции.
13. Инженерно-техническая служба – структура, функции, профсостав.



14. Служба приема и размещения – структура, цели, задачи, функции.
15. Виды бронирования. Порядок бронирование мест в гостинице.
16. Оформление проживания российских граждан.
17. Оформление проживания иностранных граждан.
18. Расчет с клиентами.
19. Правила работы горничной в гостиничном номере.
20. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда.
21. Основные обязанности работы персонала административно-хозяйственной службы.
22. Технология работы с забытыми вещами.
23. Платные дополнительные услуги.
24. Бюро обслуживания (сервис-бюро).
25. Организация досуга и экскурсионных услуг в отеле.
26. Организация транспортных услуг в гостинице.
27. Структура, функции службы питания в гостинице.
28. Особенности обслуживание туристских групп.
29. Особенности предоставления услуг питания в номерах.
30. Технология обслуживания клиентов в ресторанах и барах.
31. Анимационная деятельность гостиницы.
32. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги.

7.4.2. Темы рефератов

1. Организационная структура службы приема и размещения.
2. Организация работы Службы приема и размещения.
3. Принципы построения организационной структуры службы: разграничение полномочий, исполнение определенных функций,
4. Цель разработки положения о структурном подразделении.
5. Технологические процессы службы приема и размещения.
6. Функциональные обязанности работников службы приема и размещения.
7. Основные структурные подразделения гостиничного предприятия.
8. Штатная структура службы приема и размещения (расчет персонала, учитывая сменность работы)
9. Структура службы управления персоналом.
10. Функциональные обязанности службы персонала (подбор персонала, расстановка, обучение, аттестация).
11. Организация деятельности инженерной службы в гостиничной отрасли.
12. Функции и задачи службы бронирования.
13. Функции службы обслуживания номеров гостиницы.
14. Организационная структура служб общественного питания гостиничных предприятий.
15. В чем различия Положения о структурном подразделении и должностной инструкции.
16. Служба маркетинга и продаж – функциональные обязанности.
17. Структура коммерческой службы - функциональное назначение.
18. Организация службы персонала в гостинице.
19. Организационная структура административно - хозяйственной службы.
20. Организационная структура финансовой службы.
21. Организационная структура технической службы.



22. Организационная структура службы по организации культурных мероприятий в гостинице
23. Организационная структура службы маркетинга и рекламы.
24. Функциональное взаимодействие службы приема и размещения с другими структурными подразделениями.
25. Основные функции и задачи отдела по организации и проведению массовых мероприятий.

7.4.3. Материалы для подготовки обучающихся к текущим контрольным срезам и тестированию

Контрольный срез № 1 проводится в форме тестирования

Примерные вопросы теста:

1. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО, включает:

- а) гостиницы и аналогичные предприятия;
- б) коммерческие и социальные средства размещения;
- в) транзитные средства размещения;
- г) частные средства размещения.

2. Гостиничное обслуживание это:

- а) производство гостиничного продукта;
- б) ассортимент услуг;
- в) профессия работника;
- г) способ получения дохода и прибыли.

3. Эффективная организационная структура управления гостиницей зависит:

- а) от количества уровней управления в иерархии гостиничного предприятия;
- б) от количества звеньев управления на каждом иерархическом уровне;
- в) от количества работников гостиницы;
- г) от баланса между количеством прямых подчинений и количеством командных уровней.

4. Портье является сотрудником службы:

- а) приема и размещения;
- б) коммерческой;
- в) секретариата;
- г) службы питания.

5. В состав службы приема и размещения гостиницы входят:

- а) ночные аудиторы;
- б) стюарды;
- в) горничные;
- г) ответ а и ответ в.

6. Что влияет на удовлетворенность гостя гостиничного предприятия?

- а. архитектура здания и дизайн внутренних помещений;
- б. месторасположение гостиницы по отношению к месту прибытия;
- в. набор услуг и цена пребывания в гостинице;
- г. все выше перечисленное + уровень сервиса.

7. К специфическим чертам рынка гостиничных услуг относится:

- а) невозможность хранения услуг,
- б) простота расчета себестоимости услуг,
- в) неподверженность колебаниям спроса,



г) низкий уровень инвестиционного риска.

8. Какой вид организационной структуры управления будет наилучшим образом соответствовать маленькой семейной гостинице?

- а) линейная,
- б) дивизиональная,
- в) проектная,
- г) матричная.

9. Сколько номеров обычно убирает горничная за смену?

- а) 13-20;
- б) 25-30;
- в) в зависимости от заезда гостей;
- г) нет правильного ответа.

10. Что не относится к функциям отдела кадров?

- а) расчет заработной платы,
- б) обучение персонала,
- в) набор и увольнение персонала,
- г) поддержание корпоративной культуры.

Критерии оценки:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
45-50	5	отлично
35-44	4	хорошо
30-34	3	удовлетворительно
менее 30	2	неудовлетворительно

Контрольный срез № 2 проводится в форме презентации.

Студентам следует проанализировать методические рекомендации к самостоятельной работе, нормативную документацию из списка рекомендованной литературы и подготовить презентацию концепции отеля по следующему плану:

- место размещения;
- основные параметры проекта: номенклатура услуг;
- структура предприятия; подразделения;
- технология деятельности;
- результаты деятельности.

Темы презентаций:

1. Организационная структура службы маркетинга и рекламы.
2. Функциональное взаимодействие службы приема и размещения с другими структурными подразделениями.
3. Основные функции отдела по организации и проведению массовых мероприятий.
4. Основные службы гостиничного предприятия и их функциональное назначение для организации обслуживания гостей.
5. Основные навыки и умения, требуемые для выполнения работниками службы приема и размещения своих функциональных обязанностей.
6. Функциональные обязанности телефонного оператора гостиничного предприятия.



7. Инженерно-техническая служба гостиницы
8. Организация услуг питания в отеле
9. Организационная структура службы безопасности
10. Особенности службы бытовых услуг
11. Организация отдыха и развлечений в гостинице.
12. Организация работы отдела продаж и маркетинга
13. Организация работы службы горничных
14. Основные функции службы персонала
15. Основные требования к персоналу номерного фонда
16. Профессиональные стандарты персонала службы питания
17. Структура коммерческой службы
18. Основные обязанности персонала номерного фонда
19. Факторы, влияющие на выбор структуры гостиницы
20. Оценка качества обслуживания в гостинице
21. Методы повышения мотивации персонала (на примере одной службы)
22. Организация предоставления дополнительных услуг
23. Основные методы оценки и повышения качества обслуживания
24. Организация работы с жалобами и конфликтами в отеле
25. Документационное обеспечение работы службы приема и размещения
26. Организация работы инженерно-технической службы

7.4.4. Темы контрольных работ.

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.



Задание 9

Разработать регламент процесса «Организация обслуживания на этажах» для отеля. Виды и последовательность уборки номеров в гостинице.

Задание 10

Разработать регламент процесса «Организация питания гостей» в номерах отеля категории 5*.

Задание 11

Разработать регламент процесса «Предоставление дополнительных услуг» для бизнес - отеля.

Задание 12

Составление анкеты о качестве услуг гостиницы. Анкета должна включать в себя не менее 12-15 вопросов.

Задание 13

Разработать регламент бизнес - процесса «Выезд гостя из отеля». «Расчет оплаты за проживание и дополнительные услуги по безналичному расчету (Форма № 7-Г)». Работа с забытыми вещами гостя.

Задание 14

Дать характеристику методу оценки качества «Тайный гость».

Задание 15

Какие методы исследования удовлетворенности качеством обслуживания используют в международных сетевых гостиницах.

Задание 16

Разработайте анкету – опросник об удовлетворенности гостей качеством гостиничных услуг

Задание 17

Дать характеристику анкете гостей о качестве обслуживания в гостинице. Приведите примеры, существующие в гостинице для мотивации клиентов к участию в опросе.

Задание 18

Дать характеристику опросного листа при оценке работы службы приема и размещения.

Задание 19

Охарактеризуйте критерии оценки качества работы сотрудника стойки приема и размещения методом «Тайный покупатель».

Задание 20

В чем сущность технологии работы с жалобами и замечаниями клиентов, наиболее распространенные причины претензий и жалоб гостей.

Задание 21

Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной – химчистки. Должностные обязанности персонала прачечной – химчистки.

Задание 22

Расскажите о зарубежном опыте работы с жалобами клиентов гостиницы. Примеры ошибок при работе с жалобами гостей.

Задание 23

Подобрать необходимое технологическое оборудование для ресторана при мотеле на 60 мест. Обосновать выбор оборудования.

Задание 24

Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами.



Задание 25

Приведите примеры решения проблем, которые являются причиной потери гостем времени или удовольствия от пребывания в отеле (время ожидания первого блюда в ресторане, время выполнения регистрации при заезде, время ожидания багажа в номере, ошибка в счете).

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

8.1. Основная литература:

1. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник. – М.: Юрайт., 2015. – 224 с.
2. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник. – М.: Академия, 2014. – 304 с.

8.2. Дополнительная литература:

1. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2014.
2. 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
3. Родионова Н.С., Субботина Е.В., Глаголева Л.Э., Высотина Е.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие. – СПб.: Троицкий мост, 2014.
4. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. – 2-е изд. Испр. – М.: Изд.центр «Академия», 2011
5. Жмулина, Д.А. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг. – М.: Волтерклубер. 2010 – 144 с.
6. Скобкин С.С.. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. – М.: Магистр, 2007.
7. 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
8. Саак А.Э., Якименко М.В.. Менеджмент в индустрии гостеприимства. – СПб.: «Питер», 2007.
9. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебное пособие. 2-е изд. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2005. – 352 с.

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВНЫЕ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ»

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.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

10.1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины

Продуктивность освоения дисциплины во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Выполнение любого вида самостоятельной работы предполагает прохождение студентами следующих этапов:

- определение цели самостоятельной работы;
- конкретизация познавательной (проблемной или практической) задачи;
- самооценка готовности к самостоятельной работе по решению поставленной или выбранной задачи;
- выбор адекватного способа действий, ведущего к решению задачи (выбор путей и средств для ее решения);
- планирование (самостоятельно или с помощью преподавателя) самостоятельной работы по решению задачи;
- реализация программы выполнения самостоятельной работы.

Все типы заданий содержат установку на приобретение и закрепление определенного объема знаний, а также на формирование в рамках этих знаний некоторых навыков мыслительных операций - умения оценивать, анализировать, сравнивать, комментировать и т.д. Некоторые задания требуют пояснения:

- Прокомментировать высказывание - объяснить, какая идея заключена в отрывке, о какой позиции ее автора она свидетельствует.
- Сравнить - выявить сходство и различие позиций по определенным признакам.
- Обосновать один из нескольких предложенных вариантов ответа -привести аргументы в пользу правильности выбранного варианта ответа и указать, в чем ошибочность других вариантов.
- Аргументировать (обосновать, доказать, объяснить) ответ - значит: а) оправдать (опровергнуть) некоторую точку зрения; б) обосновать свою точку зрения, опираясь на теоретические или практические обобщения, данные и т.д.
- Провести анализ - разложить изучаемые явления на составные части, сопоставить их с целью выявления в них существенного, необходимого и определяющего.
- Тезисно изложить идею, концепцию, теорию - используя материал учебных пособий и другой литературы, кратко, но не в ущерб содержанию сформулировать основные положения учения.
- Дать характеристику, охарактеризовать явления - значит назвать существенные,



необходимые признаки какого-либо явления (положения какой-либо теории) и выявить особенности.

• Изобразить схематически - значит раскрыть содержание ответа в виде таблицы, рисунка, диаграммы и других графических форм.

Важной составляющей самостоятельной внеаудиторной подготовки является работа с литературой и интернет-источниками ко всем видам занятий: семинарским, практическим, при подготовке к зачетам, экзаменам, тестированию, участию в научных конференциях.

Умение работать с литературой означает научиться осмысленно пользоваться источниками. Прежде чем приступить к освоению научной литературы, рекомендуется чтение учебников и учебных пособий.

Существует несколько методов работы с литературой. Один из них - самый известный - метод повторения: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются.

Наиболее эффективный метод - метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными.

Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним.

Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать. Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала источника или *составления конспекта лекции* нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.



Изучение дисциплины с целью глубокого постижения материала целесообразно выполнять в два этапа. Первый этап предполагает изучение конспекта лекций либо в день лекции, либо на следующий день. Основное внимание следует уделить пониманию проблем материала лекций и дополнению конспекта лекций.

Второй этап предполагает глубокое изучение материала с использованием обязательной и дополнительной литературы. Изучение материала должно сопровождаться изображением всех рассматриваемых рисунков и предлагаемых схем самостоятельно на отдельном листе бумаги. Такой подход делает более эффективным процесс запоминания и стимулирует аналитическое восприятие учебного материала.

Подготовка к практическому, семинарскому занятию включает 2 этапа:

1-й – организационный;

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. Студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссий вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

10.2. Материалы для подготовки обучающихся к практическим, семинарским занятиям

Семинарское занятие 2. «Организация работы функциональных и вспомогательных служб гостиницы».



Форма проведения:

Практическое занятие проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее проблемам.

Краткое содержание (цель) занятия:

Цель семинара – расширить рамки теоретических знаний о системе управления гостиничным предприятием

Коллоквиум должен предоставить каждому студенту возможность высказать свое мнение, поделиться информацией на определенную тему, вступить в дискуссию. Студенты обсуждают темы диалогов для деловой игры, составляют диалоги.

Особенно поощряется творческая самостоятельность студентов, если они выходят за рамки задания и предлагают результат инициативной работы (презентацию, опыт реальных гостиниц, эссе, аналитику, список источников в сети Интернет по теме доклада и т.д.).

Основу предварительной подготовки студентов к семинару составляют знания, полученные на лекционных занятиях.

Вопросы:

1. Организационная структура гостиницы.
2. Административная служба.
3. Управление персоналом.
4. Формирование профессиональной культуры. Стандарты
5. организации.
6. Служба маркетинга.
7. Финансовая служба.
8. Служба безопасности.
9. Инженерно-техническая служба.

Предварительная подготовка студентов:

Перед занятием студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и Интернет-источники:

Основная литература:

1. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. - М.: 2012.
2. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник. – М.: Юрайт., 2015. –224 с.
3. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник. – М.: Академия, 2014. – 304 с.

Дополнительная литература:

1 Чекшин В.И., Обливина О.В. Организация бытового обслуживания населения в условиях рыночной экономики. - М., 1993.



- 2 Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2009.
- 3 Волков Ю.Ф. «Технология гостиничного обслуживания». Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 384 с.
- 4 Дехтярь Г.М. Лицензирование, стандартизация и сертификация в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2009.
- 5 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.
- 6 Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство. -4-ое изд. – Ростов на Дону: Феникс, 2010.

Семинарское занятие 3. «Организация приема и размещения гостей».

Форма проведения:

Занятие проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее проблемам.

Краткое содержание (цель) занятия:

Цель семинара – расширить рамки теоретических знаний о технологии приема и размещения гостей

Коллоквиум должен предоставить каждому студенту возможность высказать свое мнение, поделиться информацией на определенную тему, вступить в дискуссию. Студенты обсуждают темы диалогов для деловой игры, составляют диалоги.

Особенно поощряется творческая самостоятельность студентов, если они выходят за рамки задания и предлагают результат инициативной работы (презентацию, опыт реальных гостиниц, эссе, аналитику, список источников в сети Интернет по теме доклада и т.д.).

Основу предварительной подготовки студентов к семинару составляют знания, полученные на лекционных занятиях.

Вопросы:

1. Служба приема и размещения.
2. Оформление проживания российских граждан.
3. Оформление проживания иностранных граждан.
4. Расчет с клиентами.

Предварительная подготовка студентов:

Перед занятием студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и Интернет-источники:

Основная литература:

1. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. - М.: 2012.
2. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник.– М.: Юрайт., 2015. –224 с.



3. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник. – М.: Академия, 2014. – 304 с.

Дополнительная литература:

1. Чекшин В.И., Обливина О.В. Организация бытового обслуживания населения в условиях рыночной экономики. - М., 1993.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2009.
3. Волков Ю.Ф. «Технология гостиничного обслуживания». Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 384 с.
4. Дехтярь Г.М. Лицензирование, стандартизация и сертификация в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2009.
5. 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.
6. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство. -4-ое изд. – Ростов на Дону: Феникс, 2010.

Семинарское занятие 4. «Организация обслуживания номерного фонда».

Форма проведения:

Занятие проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее проблемам.

Краткое содержание (цель) занятия:

Цель семинара – расширить рамки теоретических знаний о технологии и организации обслуживания номерного фонда

Коллоквиум должен предоставить каждому студенту возможность высказать свое мнение, поделиться информацией на определенную тему, вступить в дискуссию. Студенты обсуждают темы диалогов для деловой игры, составляют диалоги.

Особенно поощряется творческая самостоятельность студентов, если они выходят за рамки задания и предлагают результат инициативной работы (презентацию, опыт реальных гостиниц, эссе, аналитику, список источников в сети Интернет по теме доклада и т.д.).

Основу предварительной подготовки студентов к семинару составляют знания, полученные на лекционных занятиях.

Вопросы:

1. Правила работы горничной в гостиничном номере.
2. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда.
3. Основные обязанности работы поэтажного персонала.
4. Технология работы с забытыми вещами.

Предварительная подготовка студентов:

Перед занятием студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.



Практическое занятие 1 . «Система управления гостиничным предприятием».

Форма проведения практического занятия:

Практическое занятие проходит в форме интерактивной экскурсии в гостинице.

Краткое содержание (цель) занятия:

Рассмотрение системы управления гостиничными службами гостиницы, их взаимодействия друг с другом.

Целью практического занятия является закрепление материала рассмотренного в процессе лекций, а также самостоятельно изученного студентами.

Экскурсия дает возможность увидеть реальные гостиничные службы, на практике познакомиться с содержанием их деятельности, с персоналом и его функциональными обязанностями.

Особенно поощряется творческая самостоятельность студентов, если они выходят за рамки задания и предлагают результат инициативной работы (презентацию, раздаточный материал, аналитическую записку, список источников в сети Интернет по проблеме и т.д.).

Вопросы:

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.

Предварительная подготовка студентов:

Перед практическим занятием студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и Интернет-источники:

1. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. - М.: 2012.
2. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник.– М.: Юрайт., 2015. –224 с.
3. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник. – М.: Академия, 2014. – 304 с.

Дополнительная литература:

1. Чекшин В.И., Обливина О.В. Организация бытового обслуживания населения в условиях рыночной экономики. - М., 1993.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2009.



3. Волков Ю.Ф. «Технология гостиничного обслуживания». Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 384 с.
4. Дехтярь Г.М. Лицензирование, стандартизация и сертификация в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2009.
5. 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.
6. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство. -4-ое изд. – Ростов на Дону: Феникс, 2010.

Практическое занятие 2. «Основные и вспомогательные службы гостиницы».

Форма проведения:

Практическое занятие проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее проблемам.

Краткое содержание (цель) занятия:

Закрепление знаний об основных и вспомогательных службах гостиницы, их роли в достижении целей и задач гостиницы.

Целью занятия является закрепление материала рассмотренного в процессе лекций, а также самостоятельно изученного студентами.

Коллоквиум должен предоставить каждому студенту возможность высказать свое мнение, поделиться информацией на определенную тему, вступить в дискуссию.

Особенно поощряется творческая самостоятельность студентов, если они выходят за рамки задания и предлагают результат инициативной работы (презентацию, раздаточный материал, аналитическую записку, список источников в сети Интернет по проблеме и т.д.).

Вопросы:

1. Основные услуги гостиницы предоставляют следующие службы:
2. Дополнительные услуги предоставляют вспомогательные службы,
3. Персонал контактных служб должен соблюдать: следующие стандарты
4. Структура службы бытового обслуживания
5. Какая служба предоставляет оздоровительные услуги
6. Организацией досуга постояльцев занимается служба
7. К дополнительным бесплатным услугам относятся и их предоставляет служба:
8. Услуги бизнес центра должны предоставляться круглосуточно или с 10-21.00, кроме субботы и воскресенья.
9. Профессиональный состав службы приема и размещения.

Предварительная подготовка студентов:

Перед занятием студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и Интернет-источники:

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



2. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2014.
3. Родионова Н.С., Субботина Е.В., Глаголева Л.Э., Высотина Е.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие. – СПб.: Троицкий мост, 2014.

Дополнительная литература:

1. Чекшин В.И., Обливина О.В. Организация бытового обслуживания населения в условиях рыночной экономики. - М., 1993.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2009.
3. Волков Ю.Ф. «Технология гостиничного обслуживания». Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 384 с.
4. Дехтярь Г.М. Лицензирование, стандартизация и сертификация в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2009.
5. 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.
6. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство. -4-ое изд. – Ростов на Дону: Феникс, 2010.

Практическое занятие 3. «Организация службы питания в гостинице».

Форма проведения:

Занятие проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее проблемам.

Краткое содержание (цель) занятия:

Закрепление знаний об особенностях организации службы питания в гостинице.

Целью семинарского занятия является закрепление материала рассмотренного в процессе лекций, а также самостоятельно изученного студентами.

Коллоквиум должен предоставить каждому студенту возможность высказать свое мнение, поделиться информацией на определенную тему, вступить в дискуссию.

Особенно поощряется творческая самостоятельность студентов, если они выходят за рамки задания и предлагают результат инициативной работы (презентацию, раздаточный материал, аналитическую записку, список источников в сети Интернет по проблеме и т.д.).

Вопросы:

1. Особенности службы питания в гостинице
2. Особенности исчисления и уплаты налога на имущество физических лиц.
3. Льготы по уплате налога на имущество физических лиц.

Предварительная подготовка студентов:

Перед занятием студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии. Рекомендуемая литература и Интернет-источники:



1. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2014.
2. Родионова Н.С., Субботина Е.В., Глаголева Л.Э., Высотина Е.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие. – СПб.: Троицкий мост, 2014.

Дополнительная литература:

1. Чекшин В.И., Обливина О.В. Организация бытового обслуживания населения в условиях рыночной экономики. - М., 1993.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2009.
3. Волков Ю.Ф. «Технология гостиничного обслуживания». Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 384 с.
4. Дехтярь Г.М. Лицензирование, стандартизация и сертификация в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2009.
5. 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.
6. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство. -4-ое изд. – Ростов на Дону: Феникс, 2010.

Семинарское занятие 5. «Организация предоставления дополнительных услуг».

Форма проведения:

Занятие проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее проблемам.

Краткое содержание (цель) занятия:

Цель семинара – расширить знания студентов о предоставлении платных дополнительных услуг, работе сервис-бюро, бизнес-центров и конференц-залов, экскурсионных, транспортных и других услугах.

Коллоквиум должен предоставить каждому студенту возможность высказать свое мнение, поделиться информацией на определенную тему, вступить в дискуссию. Студенты обсуждают темы диалогов для деловой игры, составляют диалоги.

Особенно поощряется творческая самостоятельность студентов, если они выходят за рамки задания и предлагают результат инициативной работы (презентацию, опыт реальных гостиниц, эссе, аналитику, список источников в сети Интернет по теме доклада и т.д.).

Основу предварительной подготовки студентов к семинару составляют знания, полученные на лекционных занятиях.

Вопросы:

1. Организация платных дополнительных услуг.
2. Бюро обслуживания (сервис-бюро).
3. Экскурсионные услуги.
4. Транспортные услуги гостиницы.

Предварительная подготовка студентов:



Перед занятием студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и Интернет-источники:

Основная литература:

1. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. - М.: 2012.
2. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник.– М.: Юрайт., 2015. –224 с.
3. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник. – М.: Академия, 2014. – 304 с.

Дополнительная литература:

1. Чекшин В.И., Обливина О.В. Организация бытового обслуживания населения в условиях рыночной экономики. - М., 1993.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2009.
3. Волков Ю.Ф. «Технология гостиничного обслуживания». Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 384 с.
4. Дехтярь Г.М. Лицензирование, стандартизация и сертификация в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2009.
5. 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.
6. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство. -4-ое изд. – Ростов на Дону: Феникс, 2010.

Семинарское занятие 6. «Организация услуг питания в гостиницах».

Форма проведения:

Занятие проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее проблемам.

Краткое содержание (цель) занятия:

Цель семинара – расширить рамки теоретических знаний о предоставлении услуг питания в гостинице

Коллоквиум должен предоставить каждому студенту возможность высказать свое мнение, поделиться информацией на определенную тему, вступить в дискуссию. Студенты обсуждают темы диалогов для деловой игры, составляют диалоги.

Особенно поощряется творческая самостоятельность студентов, если они выходят за рамки задания и предлагают результат инициативной работы (презентацию, опыт реальных гостиниц, эссе, аналитику, список источников в сети Интернет по теме доклада и т.д.).

Основу предварительной подготовки студентов к семинару составляют знания, полученные на лекционных занятиях.



Вопросы:

1. Классификация предприятий питания. Структура, функции службы питания.
2. Обслуживание туристских групп.
3. Особенности предоставления услуг питания в номерах.
4. Технология обслуживания клиентов в ресторанах и барах.

Предварительная подготовка студентов:

Перед занятием студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и Интернет-источники:

Основная литература:

1. ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».
2. [Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 \(ред. от 05.05.2014\) "О защите прав потребителей" \(с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2014\)](#)
3. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник. – М.: Юрайт., 2015. – 224 с.
4. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник. – М.: Академия, 2014. – 304 с.

Дополнительная литература:

1. Чекшин В.И., Обливина О.В. Организация бытового обслуживания населения в условиях рыночной экономики. - М., 1993.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2009.
3. Волков Ю.Ф. «Технология гостиничного обслуживания». Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 384 с.
4. Дехтярь Г.М. Лицензирование, стандартизация и сертификация в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2009.
5. 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.
6. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство. -4-ое изд. – Ростов на Дону: Феникс, 2010.

6.3. Подготовка к семинарским занятиям

Семинарское занятие 1. «Гостиничные предприятия как часть сферы услуг».

Форма проведения практического занятия:

Семинар проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов об определении основных понятий и категорий сферы услуг в целом и гостиничных в частности, их вариативность в различных сегментах потребительского рынка, обсуждение современных тенденций развития бизнес - процессов гостиниц и других средств размещения туристов направлений и перспектив развития гостиничного комплекса г. Москвы.



Краткое содержание (цель) занятия:

Цель семинара – расширить и углубить знания о гостиницах и других средствах размещения, как основном компоненте туристской инфраструктуры, основных тенденциях в индустрии гостеприимства.

Семинар должен предоставить каждому студенту возможность высказать свое мнение, поделиться информацией на определенную тему, вступить в дискуссию. Студенты обсуждают темы диалогов для деловой игры, составляют диалоги.

Особенно поощряется творческая самостоятельность студентов, если они выходят за рамки задания и предлагают результат инициативной работы (презентацию, опыт реальных гостиниц, эссе, аналитику, список источников в сети Интернет по теме доклада и т.д.).

Основу предварительной подготовки студентов к семинару составляют знания, полученные на лекционных занятиях.

Студенты готовят сообщения для обсуждения по следующим вопросам:

Вопросы:

1. Особенности сферы услуг.
2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие.
3. Средства размещения туристов. Классификация гостиниц и номеров.
4. Функциональные требования к гостиницам.

Предварительная подготовка студентов:

Перед практическим занятием студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и Интернет-источники:

Основная литература:

1. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. - М.: 2012.
2. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник. – М.: Юрайт., 2015. – 224 с.
3. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник. – М.: Академия, 2014. – 304 с.

Дополнительная литература:

1. Чекшин В.И., Обливина О.В. Организация бытового обслуживания населения в условиях рыночной экономики. - М., 1993.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2009.
3. Волков Ю.Ф. «Технология гостиничного обслуживания». Учебное пособие - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 384 с.
4. Дехтярь Г.М. Лицензирование, стандартизация и сертификация в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2009.



5. 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.
6. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство. -4-ое изд. – Ростов на Дону: Феникс, 2010.

10.3. Методические рекомендации к написанию рефератов:

Рекомендуемая логика построения работы такова. В начале следует показать значимость рассматриваемой проблемы в широком контексте, затем – в более «узком», прикладном значении. На втором этапе следует структурировать саму проблему: причины первого-второго-третьего уровня; генезис проблемы и ее последствия: близкие, ожидаемые, известные; и отдаленные, ранее не изученные. На этом этапе рекомендуем формализовать результаты с помощью таких способов, как диаграмма «сродства», «связей», и их аналогов. На третьем этапе автору следует сфокусировать внимание на одной конкретной, сравнительно обособленной причине возникновения проблемы, рассмотреть ее детально, и предложить свой особый (ранее не разработанный) вариант решения. Завершая реферат, следует показать – какие последствия будет иметь предложенное автором решение, сначала в «узком», затем в «широком» контексте (это позволяет «закольцевать» тему, вернуться к началу реферата – постановке проблемы). Тематика не исчерпывается темами, приведенными в программе дисциплины. Студент вправе сформулировать собственную тему. Тема должна быть утверждена преподавателем заблаговременно, до начала выполнения работы.

10.4. Методические указания для выполнения контрольных работ студентами заочной формы обучения

Контрольная работа выполняется в отдельной тетради (тетрадах) и должна включать в себя полное по содержанию и отредактированное по стилю реферативное изложение теоретического материала, список использованной литературы, оформленный в соответствии со стандартом, приложения (если они есть).

Ответы на теоретические вопросы должны быть достаточно емкими, при необходимости сопровождаться формулами, расчетами и примерами источников. Обязательна ссылка на используемую литературу. Целесообразно использовать фактические материалы предприятий и организаций, на которых работает студент.

Процесс выполнения контрольной работы включает в себя следующие этапы:

1. выбор темы;
2. определение основных вопросов, рассматриваемых в данной теме;
3. подбор и изучение литературы по теме; составление плана работы;
4. собственно написание и оформление контрольной работы;
5. представление работы на кафедре; проверка и оценка работы.

Номер варианта выбирается по согласованию с преподавателем. Выбрав задание, студенту необходимо ознакомиться с содержанием основных блоков дисциплины и перечнем рекомендуемой литературы.

При подборе литературы целесообразно определить те источники, которые позволят наиболее полно раскрыть тему. Основной понятийный аппарат содержится в учебниках, учебных пособиях, энциклопедиях, словарях. Дополнительную и весьма существенную информацию дают монографии, статьи, статистические сборники. Необходимо использовать как источник информации профессиональные периодические



издания и интернет-источники, официальные сайты.

Изучение источников заканчивается составлением плана работы, формулировкой наиболее важных тезисов к каждому разделу плана и написанием самого текста контрольной работы.

Структурно контрольная работа состоит из следующих элементов: введение; теоретическая часть; аналитическая часть; заключение; список литературы; приложения.

Введение предназначено для обоснования актуальности темы, описания цели и задач контрольного задания, краткой характеристики объекта исследования. Объем введения не должен превышать 2-х страниц текста.

Теоретическая часть работы должна раскрывать сущность выбранной темы, здесь приводятся основные понятия и категории, рассматриваемые в рамках контрольной работы, анализируются различные точки зрения, делаются обобщения. При исследовании теоретических проблем желательно изложить собственную позицию автора работы. В теоретической части могут рассматриваться также основные закономерности развития исследуемых процессов и явлений, особенности их развития, проводится обзор предлагаемых отечественными и зарубежными авторами методик исследований и специализированных решений, особенностей профессиональной деятельности в конкретных отраслях и сферах по рассматриваемой теме. При необходимости теоретические положения могут быть аргументированы цифровым материалом. По тексту теоретического задания должны быть сноски на эти используемые источники. Теоретическую часть задания не следует перегружать цитатами, её объем не должен превышать 3 - 5 страниц текста.

Аналитическая часть работы должна быть более конкретной, чем теоретическая часть, детально раскрывать рассматриваемую проблему и базироваться на цифровом материале практической деятельности предприятий. В этом разделе студенту необходимо привести практические примеры из деятельности какого-либо предприятия (как правило - по основному месту работы студента-заочника) в соответствии с темой контрольной работы, приводя при необходимости расчеты и цифровой материал.

Студент в процессе выполнения контрольной работы должен проявить компетентность, эрудицию в области исследования, показать умение критически оценивать полученные результаты расчетов, выявлять недостатки, устанавливать причины сложившегося положения. В процессе анализа необходимо не столько констатировать факты, сколько выявлять причины происходящих изменений и давать количественную оценку их влияния на состояние и развитие анализируемых показателей. В аналитической части работы студент должен показать навыки обобщения информации, её обработки. При выполнении расчетов все вычисления производятся с точностью до 0,01.

Заключение содержит в сжатой форме оценку степени выполнения задач контрольной работы, намеченных во введении. Здесь же характеризуется степень личного участия студента при проведении анализа, оценки, экономической проработке предложений, подготовке организационных и управленческих мероприятий. В заключении приводятся основные выводы, полученные в ходе выполнения практической части контрольной работы. Объем заключения не должен превышать 1-2 страницы текста.

Список использованной литературы оформляется в следующей последовательности: законодательные акты, нормативные документы, учебная литература. В список литературы может быть включена литература на иностранном языке, если она использовалась в процессе работы, а также источники информации, полученной в сети «Интернет». Количество использованных источников не



ограничивается, но должно включать не менее 10 источников.

Приложения содержат промежуточные материалы, на основе которых выполнена теоретическая часть работы (устав предприятия, бухгалтерский баланс, исходная информация и т.д.).

При выполнении контрольной работы следует помнить, что работа не засчитывается в том случае, если она не носит самостоятельного характера, дословно списана из литературных источников, а также, если основные вопросы не раскрыты, изложены схематично, в тексте содержатся ошибочные положения, научный аппарат оформлен не по стандарту, текст напечатан небрежно, с ошибками.

Законченная и оформленная работа сдается на проверку. Полученные в ходе проверки замечания исправляются, после чего контрольная работа засчитывается и сдается.

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЪЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПОДГОТОВКИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОСНОВНЫЕ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ», ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

11.1. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.

включает перечень информационно-справочных систем:

- ЭБС МГИИТ;
- Электронно-библиотечную систему – Руконт;
- Электронно-библиотечную систему Юрайт
- Видеотеку МГИИТ

11.2 ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Официальный портал Правительства Москвы. – URL: <http://www.mos.ru>;
2. Официальный сайт Министерства финансов РФ -URL: <http://www.minfin.ru>;
3. Информационно-правовой портал ГАРАНТ.RU. -URL: <http://www.garant.ru>;
4. Официальный сайт компании "КонсультантПлюс" -URL: <http://www.consultant.ru/online/>.
5. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики -URL: <http://www.gks.ru>;
6. Официальный сайт Российской газеты -URL: <http://www.rg.ru>;
7. Национальный цифровой ресурс Руконт- межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум-URL: <http://rucont.ru/>.
8. Открытый электронный репозиторий научных статей и препринтов -URL: <http://www.ssrn.com/en/>



12. Материально–техническое обеспечение дисциплины

Специальный кабинет по деятельности гостиничного предприятия, компьютер, мультимедийная система, комплект плакатов по разделам дисциплины «Основные службы гостиничного предприятия», комплект видеоматериалов. Кабинет оснащен необходимыми наглядными пособиями, учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.