

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ:

Директор НОЦ «Институт
непрерывного образования»

Е.В. Мошкина

2022 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

«Гостиничное дело»

Красноярск 2022

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Аннотация программы

Современная индустрия гостиничного бизнеса является одной из крупнейших и наиболее динамично развивающихся отраслей мировой экономики, частью туристического бизнеса, обладающей значительным потенциалом дальнейшего развития. Сфера гостиничной индустрии характеризуется конкуренцией на рынке, которая обусловлена бурным развитием гостиничных услуг, что, несомненно, делает востребованным программу профессиональной переподготовки «Гостиничное дело» на рынке труда. Продолжительность обучения по программе переподготовки составляет 256 часов, в том числе стажировка, реализация программы проходит очно-заочно с применением дистанционных образовательных технологий. Программа рассчитана на слушателей, имеющих среднее профессиональное и/(или) высшее образование. Слушатели, успешно освоившие программу, получают документ об образовании — диплом о профессиональной переподготовке установленного образца с правом ведения деятельности в сфере управления гостиничным комплексом и иными средствами размещения.

1.2. Цель программы

Целью программы является формирование новых и(или) совершенствование имеющихся компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности специалиста в сфере управления гостиничным комплексом и иными средствами размещения.

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки специалистов разработана на основе профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н (6-й уровень квалификации) и профессионального стандарта 33.008 «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 281н (6-й уровень квалификации). Программа является преемственной к основным образовательным программам высшего образования бакалавриата направлений подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», 43.03.03.31 «Гостинично-ресторанная деятельность».

1.3. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, новой квалификации

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки «Гостиничное дело» обеспечивает достижение шестого уровня квалификации в соответствии с требованиями профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н.

Основная цель вида профессиональной деятельности — обеспечение эффективной деятельности гостиничных комплексов и иных средств размещения, оказание услуг размещения и питания.

Группа занятий:

- руководители учреждений, организаций и предприятий;
- руководители малых предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц;
- руководители специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб) предприятий общественного питания и гостиниц.

Виды экономической деятельности:

- деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания;
- деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания;
- деятельность по предоставлению прочих мест для временного проживания.

Область профессиональной деятельности слушателя, прошедшего обучение по программе профессиональной переподготовки «Гостиничное дело» для совершенствования или выполнения нового вида профессиональной деятельности, включает:

- знания законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- знания основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- знания принципов и методов создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; способов оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;
- знания методов оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- знания основ межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций; методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами — представителями разных культур;
- знания специализированных программ, используемых в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- умения планирования и организации деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; использования нормативно-правовых актов в своей профессиональной деятельности;

- умения использования стратегических и тактических методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале;
- умения использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- умения использования навыков деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами;
- умения использования методики создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения, анализа проблем в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем;
- умения организации работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

Объектами профессиональной деятельности слушателей являются:

- потребители гостиничного продукта, запросы, потребности и ключевые ценности потребителя;
- организация процесса предоставления услуг предприятиями гостиничной деятельности;
- гостиницы и другие средства размещения, объекты общественного питания, досуга и другие объекты, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта;
- гостиничный продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие гостиничные услуги;
- технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;
- техника и оборудование, обеспечивающие технологические процессы гостиничной деятельности, безопасность жизнедеятельности; нематериальные активы, принадлежащие гостиничным предприятиям на праве собственности или ином законном основании;
- информационные ресурсы и системы, средства обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий;
- нормативная документация и производственно-технологические регламенты гостиничной деятельности;
- результаты интеллектуальной деятельности;
- первичные трудовые коллективы.

1.4. Компетенции (трудовые функции) в соответствии с профессиональным стандартом (формирование новых или совершенствование имеющихся)

В соответствии с требованиями профессиональных стандартов 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» и 33.008 «Руководитель предприятия питания» программа направлена на совершенствование и/или формирование следующих трудовых функций:

- В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
- В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами.
- В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

1.5. Планируемые результаты обучения

Слушатели в результате освоения программы профессиональной переподготовки «Гостиничное дело» смогут:

РО1. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса:

- создавать внутренние организационно-распорядительные документы, регламенты и практику их применения по вопросам координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- давать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;
- применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в сфере гостеприимства и общественного питания.

РО2. Организовывать и координировать деятельность персонала департаментов с целью выполнения поставленных задач:

- анализировать настоящее состояние трудовых ресурсов организации и обеспечивать их текущее и перспективное планирование;
- формировать цели и задачи кадровой политики в сфере гостеприимства в соответствии со стратегией развития организации;
- создавать текущие и перспективные планы потребностей департаментов сферы гостеприимства и общественного питания в персонале;
- создавать условия для формирования благоприятного имиджа работника гостиничного и ресторанного сервиса.

РО3. Использовать основные коммуникативные методы и приемы делового общения в профессиональной сфере для выстраивания деловых и межличностных взаимоотношений в том числе с иностранными партнерами:

- применять навыки деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе;
- применять навыки организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.

РО4. Давать оценку соответствия качества выполняемых работ регламентам и стандартам, разработанным на предприятии:

- формировать перечень мероприятий по организации контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников;
- выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).

РО5. Применять в практической деятельности информационные технологии, специализированные программы в сфере гостеприимства, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.6. Категория слушателей: специалисты сферы гостеприимства.

1.7. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Лица, желающие освоить дополнительную профессиональную программу «Гостиничное дело» в соответствии с требованиями профессионального стандарта 33.007 (6 уровень), должны иметь среднее профессиональное (программы подготовки специалистов среднего звена) и/(или) высшее (бакалавриат) образование.

1.8. Продолжительность обучения

256 часов, из них 128 контактных, в т.ч. 16 часов стажировка.

1.9. Форма обучения: очно-заочная (обучение по программе реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (синхронные и асинхронные занятия).

1.10. Требования к материально-техническому обеспечению, необходимому для реализации дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки (требования к аудитории, компьютерному классу, программному обеспечению)

Обучение производится на платформе Odin. Используются сервисы вебинаров и видеоконференций Zoom, Google Meet.

При проведении лекций, практических занятий, самостоятельной работы слушателей и стажировки используется следующее оборудование: компьютер с наушниками или аудиокolonками, микрофоном и веб-камерой.

Программное обеспечение (обновленное до последней версии): браузер Google Chrome, Adobe Flash Player, Java, текстовый редактор.

1.11. Особенности (принципы) построения дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки

Особенности построения программы переподготовки «Гостиничное дело»:

- модульная структура программы;
- в основу проектирования программы положен компетентностный подход;
- выполнение комплексных (сквозных) учебных заданий, требующих практического применения знаний и умений, полученных в ходе изучения логически связанных дисциплин (модулей);
- выполнение итоговых аттестационных работ по реальному заданию;
- использование информационных и коммуникационных технологий, в том числе современных систем технологической поддержки процесса обучения, обеспечивающих комфортные условия для обучающихся, преподавателей;
- применение электронных образовательных ресурсов (дистанционное, электронное, комбинированное обучение и пр.).

В поддержку дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки разработан электронный курс в LMS Odin «Гостиничное дело» <https://odin.study/ru/Discipline/>.

1.12. Особенности организации стажировки

Стажировка слушателей дополнительной профессиональной программы переподготовки «Гостиничное дело» является обязательной составной частью образовательной программы и представляет собой вид учебной деятельности, непосредственно ориентированный на профессионально-практическую подготовку слушателей. Стажировка осуществляется в целях формирования и закрепления профессиональных умений и навыков, полученных в результате теоретической подготовки.

Сроки проведения стажировки устанавливаются графиком учебного процесса в объеме 16 часов в конце процесса обучения в соответствии с утвержденным в установленном порядке учебно-тематическим планом. В рамках очно-заочной формы обучения на основе дистанционных технологий стажировка осуществляется в форме online стажировки (в формате вебинара), по желанию слушателя стажировка может проходить на рабочем месте стажера.

Программа стажировки может предусматривать:

- самостоятельную работу с нормативно-правовыми актами, справочно-правовыми системами «Система ГАРАНТ» и «Консультант плюс»; учебными изданиями;
- знакомство с передовым опытом профессиональной деятельности;

- приобретение профессиональных и организационных навыков;
- выполнение функциональных обязанностей должностных лиц (в качестве временно исполняющего обязанности или дублера); участие в совещаниях, деловых встречах.

1.13. Документ об образовании: диплом о переподготовке установленного образца

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки
«Гостиничное дело»

Форма обучения – очно-заочная.

Срок обучения – 256 часов.

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Общая трудоемкость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы			СРС, ч	Формы контроля
				Лекции	Лабораторные работы	Практические и семинарские занятия		
1.	Технология гостиничной деятельности	26	14	2		12	12	Экзамен
2.	Организация гостиничной деятельности	26	12	-		12	14	Зачет
3.	Служба питания в структуре гостиничного предприятия	26	12	4		8	14	Зачет
4.	Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства	26	12	6		6	14	Экзамен
5.	Деловые коммуникации в сфере гостеприимства	26	12	-		12	14	Зачет
6.	Информационные технологии в сфере гостеприимства	20	10	-		10	10	Зачет
7.	Управление персоналом в сфере гостеприимства	20	10	6		4	10	Зачет
8.	Экономика предприятий сферы гостеприимства	20	10	-		10	10	Зачет
9.	Инновации в сфере гостеприимства	26	12	6		6	14	Зачет
	Стажировка	16	16	-	-	16	-	Зачет
	Итоговая аттестация	24	8	-	-	8	16	Защита итоговой аттестационной работы
	Итого	256	128	24		104	128	

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки
«Гостиничное дело»

Форма обучения – очно-заочная.

Срок обучения – 256 часов.

№ п/п	Наименование модулей (курсов)	Общая трудоемкость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы			СРС, ч	Результаты обучения
				Лекции	Лабораторные работы	Практ. и семинарские занятия		
1.	Технология гостиничной деятельности	26	14	2		12	12	PO1
1.1.	Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг и услуг общественного питания	8	6	2	-	4	2	PO1
1.2.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	5	2	-	-	2	3	PO1
1.3.	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	7	4	-	-	4	3	PO1
1.4.	Производственно- технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения	6	2	-	-	2	4	PO1
2.	Организация гостиничной деятельности	26	12	-	-	12	14	PO1, PO4
2.1	Основы организации гостиничной деятельности	2	-	-	-	-	2	PO1, PO4
2.2	Основы организации труда персонала в гостиничных предприятиях	7	4	-	-	4	3	PO1, PO4
2.3	Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения	5	2	-	-	2	3	PO1, PO4
2.4	Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения	7	4	-	-	4	3	PO1, PO4

№ п/п	Наименование модулей (курсов)	Общая трудоемкость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы			СРС, ч	Результаты обучения
				Лекции	Лабораторные работы	Практ. и семинарские занятия		
2.5	Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения	5	2	-	-	2	3	PO1, PO4
3.	Служба питания в структуре гостиничного предприятия	26	12	4	-	8	14	PO1, PO4
3.1	Организационная структура службы. Типы питания в гостинице и особенности организации службы питания	4	2	1	-	1	2	PO1, PO4
3.2	Организация основных бизнес-процессов ресторанной деятельности	4	2	1	-	1	2	PO1, PO4
3.3	Служба ресторанного обслуживания (Restaurant department)	12	6	2	-	4	6	PO1, PO4
3.4	Служба обслуживания номеров (Room Service & Mini Bar)	2	-	-	-	-	2	PO1, PO4
3.5	Отдел конференций и банкетов (Conference & Banqueting department)	4	2	-	-	2	2	PO1, PO4
4.	Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства	26	12	6	-	6	14	PO1, PO4
4.1	Стандартизация и сертификация в сфере гостеприимства	10	4	2	-	2	6	PO1, PO4
4.2	Управление качеством услуг – основа обеспечения эффективности деятельности предприятий сферы гостеприимства	8	4	2	-	2	4	PO1, PO4
4.3	Классификация гостиничных предприятий	8	4	2	-	2	4	PO1, PO4
5.	Деловые коммуникации в сфере гостеприимства	26	12	-	-	12	14	PO3
5.1	Теоретические аспекты коммуникации	4	2	-	-	2	2	PO3
5.2	Деловой этикет в профессиональной коммуникации	4	2	-	-	2	2	PO3

№ п/п	Наименование модулей (курсов)	Общая трудоемкость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы			СРС, ч	Результаты обучения
				Лекции	Лабораторные работы	Практ. и семинарские занятия		
5.3	Этика письменной коммуникации	5	2	-	-	2	3	PO3
5.4	Речевой этикет в профессиональной коммуникации	4	2	-	-	2	2	PO3
5.5	Невербальные коммуникации	5	2	-	-	2	3	PO3
5.6	Национальные особенности делового общения	4	2	-	-	2	2	PO3
6.	Информационные технологии в сфере гостеприимства	20	10	-	-	10	10	PO5
6.1.	Понятие об информационных технологиях, этапы их развития и общая характеристика	7	4	-	-	4	3	PO5
6.2.	Системы бронирования и резервирования	5	2	-	-	2	3	PO5
6.3.	Программное обеспечение и автоматизация в сфере гостеприимства	8	4	-	-	4	4	PO5
7.	Управление персоналом в сфере гостеприимства	20	10	6	-	4	10	PO2
7.1	Человеческий фактор в сфере индустрии гостеприимства	10	6	2	-	2	3	PO2
7.2	Методология управления персоналом	6	4	2	-	1	3	PO2
7.3	Система управления персоналом организации индустрии гостеприимства	4	2	2	-	1	4	PO2
8.	Экономика предприятий сферы гостеприимства	20	10	-	-	10	10	PO1, PO4
8.1	Основные и оборотные средства предприятий сферы гостеприимства	8	4	-	-	4	4	PO1, PO4
8.2	Издержки производства и прибыль предприятий сферы гостеприимства	6	2	-	-	2	4	PO1, PO4
3.3	Планирование трудовых ресурсов и оплата труда работников предприятий сферы гостеприимства	6	4	-	-	4	2	PO1, PO4
9.	Инновации в сфере гостеприимства	26	12	6	-	6	14	PO1
9.1	Теоретические основы инновационного процесса в сфере гостеприимства	8	4	2	-	2	4	PO1

№ п/п	Наименование модулей (курсов)	Общая трудоемкость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы			СРС, ч	Результаты обучения
				Лекции	Лабораторные работы	Практ. и семинарские занятия		
9.2	Стратегия и планирование инновационной деятельности в сфере гостеприимства	10	4	2	-	2	6	PO1
9.3	Ведущие и технологические инновации в сфере гостеприимства	8	4	2	-	2	4	PO1
	Стажировка	16	16	-	-	16	-	PO1, PO4
	Итоговая аттестация	24	8	-	-	8	16	PO1, PO2, PO3, PO4, PO5
	Итого	256	128	24		104	128	

Календарный учебный график*
дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки
«Гостиничное дело»

Форма обучения – очно-заочная.

Срок обучения – 256 часов, 11 недель.

Наименование модулей (курсов)	Неделя	Объем учебной нагрузки, ч.	Виды занятий (количество часов)							Итоговый контроль
			Лекция	Практ. и семинарские занятия	Лаб. работа	СРС	Консультация	Контр. работа	Тест	
Технология гостиничной деятельности	1	26	2	12		9			3	Экзамен
Организация гостиничной деятельности	2	26	9	12		9			5	Зачет
Служба питания в структуре гостиничного предприятия	3	26	4	8		9			5	Зачет
Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства	4	26	6	6		10			4	Экзамен
Деловые коммуникации в сфере гостеприимства	5	26	-	12		8			6	Зачет
Информационные технологии в сфере гостеприимства	6	20		10		9			1	Зачет
Управление персоналом в сфере гостеприимства	7	20	6	4		7				Зачет
Экономика предприятий сферы гостеприимства	8	20	7	10		7			3	Зачет
Инновации в сфере гостеприимства	9	26	6	6		8			6	Зачет
Стажировка	10	16		16						Зачет
Итоговая аттестация	11	24		8		16				Защита итоговой аттестационной работы (проекта)
Итого		256	40	104		95			33	

II. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

2.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы

Программа предусматривает проведение текущей и итоговой аттестации. Текущая аттестация слушателей проводится на основе оценки активности и участия в дискуссиях в ходе вебинаров, а также качества выполнения заданий в электронном обучающем курсе.

Методические материалы, необходимые для выполнения текущих заданий, представлены в соответствующих элементах электронного обучающего курса и включают описание задания, методические рекомендации по его выполнению, критерии оценивания.

2.2. Требования и содержание итоговой аттестации

К итоговой аттестации допускаются слушатели, выполнившие учебный план программы, домашние самостоятельные задания в каждом модуле/дисциплине.

Итоговая аттестация по программе — защита итоговой аттестационной работы в форме проекта, которая проходит в синхронном формате.

Основная цель итоговой аттестационной работы (ИАР) — выполнить работу, демонстрирующую уровень подготовленности к самостоятельной профессиональной деятельности.

Итоговая аттестационная работа выполняется индивидуально, каждому слушателю определяется руководитель ИАР.

Общий объем работы составляет 25–30 страниц машинописного текста.

Защита итоговой аттестационной работы включает презентацию работы, вопросы по различным разделам программы. Защита итоговой аттестационной работы (проекта) дает возможность продемонстрировать уровень приобретенных слушателем профессиональных компетенций.

Слушатель предоставляет результат выполненной работы в формате PDF, оформленной и отвечающей требованиям к содержанию итоговой аттестационной работы.

Список использованных источников литературы приводится в конце ИАР.

Документ прикрепляется в организационный электронный курс программы профессиональной переподготовки «Гостиничное дело» (<https://odin.study/ru/Discipline/>).

Объем презентации следует выбирать исходя из длительности выступления (обычно – не более 5–7 минут). В выступлении должны быть четко обозначены область и актуальность работы, постановка задачи, приведены результаты, полученные слушателем.

Требования и содержание итоговой аттестации изложены в методических указаниях к выполнению ИАР и размещаются на платформе Odin.

Критерии оценивания итоговой аттестационной работы

Критерий	Показатели выполнения	Баллы (мин/макс)
Содержание работы	Обоснована актуальность работы. Цели и задачи итоговой аттестационной работы определены и согласованы между собой. Обоснованы методы и приемы достижения поставленной цели	0/1
	В теоретической части последовательно и взаимосвязано излагается состояние исследуемого вопроса по литературным данным. Собранный материал систематизирован, обработан	0/2
	В практической части конкретно описан технологический процесс, процесс организации работы той или иной службы гостиничного предприятия	0/2
	Сформулированы собственные аргументированные выводы по теме работы	0/1
	Заключение работы содержит оценку результативности и перспектив результатов работы	0/1
Доклад/защита работы	Выступление соответствует требованиям публичной речи: материал изложен точно, доступно	0/1
	Презентация оформлена в деловом стиле. Информация представлена в виде тезисов, цитат	0/1
	Получены ответы на вопросы, заданные членами аттестационной комиссии	0/1
Всего		10 баллов

Оценка «отлично» ставится, если слушатель набрал 9–10 баллов.

Оценка «хорошо» ставится, если слушатель набрал 7–8 баллов.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если слушатель набрал 5–6 баллов.

Методические рекомендации по подготовке и оформлению итоговых аттестационных (проектных) работ представлены в электронном курсе в LMS Odin.

По результатам защиты итоговой работы (проекта) аттестационная комиссия принимает решение о предоставлении слушателям по результатам освоения дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки права заниматься профессиональной деятельностью в сфере управления гостиничным комплексом и иными средствами размещения и выдаче диплома о профессиональной переподготовке.

III. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

3.1. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
РО1. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Лекции. Выполнение индивидуального задания. Тесты. Защита презентации. Просмотр обучающих фильмов	Интерактивная лекция, форум, практическое задание, тестирование Обучение производится на платформе Odin. Используются сервисы вебинаров и видеоконференций Zoom, Google Meet
РО2. Организовывать и координировать деятельность персонала департаментов с целью выполнения поставленных задач	Лекции. Выполнение индивидуального задания. Тесты. Защита презентации. Просмотр обучающих фильмов	Интерактивная лекция, форум, практическое задание, тестирование Обучение производится на платформе Odin. Используются сервисы вебинаров и видеоконференций Zoom, Google Meet
РО3. Использовать основные коммуникативные методы и приемы делового общения в профессиональной сфере для выстраивания деловых и межличностных взаимоотношений в том числе с иностранными партнерами	Лекции. Выполнение индивидуального задания. Тесты. Защита презентации. Просмотр обучающих фильмов	Интерактивная лекция, форум, практическое задание, тестирование Обучение производится на платформе Odin. Используются сервисы вебинаров и видеоконференций Zoom, Google Meet
РО4. Давать оценку соответствия качества выполняемых работ регламентам и стандартам, разработанным на предприятии	Лекции. Выполнение индивидуального задания. Тесты. Защита презентации. Просмотр обучающих фильмов	Интерактивная лекция, форум, практическое задание, тестирование Обучение производится на платформе Odin. Используются сервисы вебинаров и видеоконференций Zoom, Google Meet
РО5. Применять в практической деятельности информационные технологии, специализированные программы в сфере гостеприимства, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети Интернет	Лекции. Выполнение индивидуального задания. Тесты. Защита презентации. Просмотр обучающих фильмов	Интерактивная лекция, форум, практическое задание, тестирование Обучение производится на платформе Odin. Используются сервисы вебинаров и видеоконференций Zoom, Google Meet

3.2. Виды и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа слушателя предполагает углубление и закрепление теоретических знаний. Самостоятельная работа слушателя включает следующие виды самостоятельной деятельности: самостоятельное углубленное изучение вопросов программы, выполнение индивидуальных заданий, подготовка к тестированию и приобретение опыта работы в рамках электронного курса. Выполнение самостоятельной работы слушателями предполагается в дистанционном режиме в рамках электронного курса, размещенного на платформе Odin.

Расшифровка видов контактной и самостоятельной работы

Традиционные виды работ	Контактная работа		СРС
	синхронная	асинхронная	
Теоретические материалы	Интерактивная лекция	Видео-лекция + тест + форум	Видеоматериалы. Текстовые материалы. Тесты
Практические аспекты дисциплины	Практические занятия (фронтальные, групповые форматы работы). Мастер-классы	Задания с обратной связью от преподавателя. Задания на взаимное комментирование/ рецензирование (peer-to-peer)	Виртуальные задания с автоматическим контролем
Консультации	Консультации в вебинаре	Консультации на форуме	Часто задаваемые вопросы
Итоговая аттестация	Защита работы в вебинаре презентация (КП)		Подготовка итоговой работы

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины (модуля) «Технология гостиничной деятельности»

1. Аннотация

Сфера гостиничной индустрии характеризуется жесткой конкуренцией на рынке, которая обусловлена бурным развитием гостиничных услуг. Дисциплина «Технология гостиничной деятельности» призвана решать задачи повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия.

Задачи изучения дисциплины «Технология гостиничной деятельности»: изучить состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; изучить правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; изучить особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; изучить гостевой цикл и основы производственно-технологической деятельности.

Цель дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у слушателей знаний, умений и навыков для разработки и предоставления гостиничного продукта на основе современных технологий.

По окончании изучения дисциплины слушатели будут способны:

PO1. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса:

- создавать внутренние организационно-распорядительные документы, регламенты и практику их применения по вопросам координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства;
- обеспечивать внедрение разработанных регламентов в практическую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- давать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале;
- применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в сфере гостеприимства и общественного питания.

2. Содержание

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
Модуль 1. Технология гостиничной деятельности (26 часов)			
1. Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг и услуг общественного питания (8 ч.)	Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг и услуг общественного питания. Современные формы гостиничного бизнеса (2 ч.)	<i>Задание 1.</i> Рынок гостиничных услуг и его компоненты (2 ч). <i>Задание 2.</i> Уникальное средство размещения (2 ч.)	Разработка презентации «Уникальное средство размещения» (2 ч.)
2. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность (5 ч.)	-	<i>Задание 3.</i> Система классификации гостиниц (2 ч).	Самостоятельное изучение правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность (2 ч.). Прохождение теста (1 ч.)
3. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы (7 ч.)	-	<i>Задание 4.</i> Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Новые гостиничные продукты и услуги (4 ч.)	Разработка презентации «Новые гостиничные продукты и услуги» (2 ч.). Прохождение теста (1 ч.)
4. Производственно-технологическая деятельность гостиниц (6 ч.)	-	<i>Задание 5.</i> Порядок бронирования мест и номеров в гостинице (2 ч.)	Самостоятельное изучение лекций о производственно-технологической деятельности гостиниц (3 ч). Прохождение теста (1 ч.)

3. Условия реализации дисциплины

Обучение по дисциплине реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (синхронные и асинхронные занятия). Лекционный материал представляется в виде текстовых материалов, размещаемых в LMS Odin. Данные материалы сопровождаются заданиями и дискуссиями в чатах дисциплин. Изучение теоретического материала (СРС) предполагается до и после синхронной части работы.

Материально-технические условия реализации дисциплины

Синхронные занятия реализуются на базе инструментов видеоконференцсвязи и включают в себя семинарские занятия, сочетающие в себе ответы на вопросы, связанные с материалом лекции, в формате дискуссий, а также групповую и индивидуальную работу. Обучение производится на платформе Odin. Используются сервисы вебинаров и видеоконференций Zoom, Google Meet. При проведении лекций, практических занятий, самостоятельной работы слушателей используется следующее оборудование: компьютер с наушниками или аудиоколонками, микрофоном и веб-камерой. Программное обеспечение (обновленное до последней версии): браузер Google Chrome, Adobe Flash Player, Java, текстовый редактор.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Дисциплина может быть реализована как очно, так и заочно, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий. Она включает занятия лекционного типа, интерактивные формы обучения, практические занятия.

По данной дисциплине имеется электронный УМК — электронный курс в LMS Odin. Обучающиеся могут дополнить представленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данной дисциплине имеется электронный учебно-методический комплекс в LMS Odin. УМК содержит: систему навигации по дисциплине (учебно-тематический план, интерактивный график работы по дисциплине, сведения о результатах обучения, чат для объявлений и вопросов преподавателю), текстовые материалы к лекциям, практические и тестовые задания, списки основной и дополнительной литературы. В электронном курсе реализована система обратной связи, а также онлайн-площадки для взаимного обучения.

Литература

Основная литература

1. Корнеев, Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Гостиничное дело» и «Туризм» / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева. – М.: Академия, 2015. – 284 с.

2. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебник: [по направлениям 43.03.02 (100400) «Туризм», 43.03.01 (100100 «Сервис»] / Л.Н. Семеркова [и др.]. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 320 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>.

3. Технология гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-метод. комплекс [для студентов напр. 43.03.03 «Гостиничное дело»] / Сиб. федер. ун-т, ин-т торговли и сферы услуг; сост.: А.М. Тимофеева. – Красноярск: СФУ, 2018. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=16927>.

4. Тимохина, Т.Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям / Т.Л. Тимохина; Рос. гос. гуманитар. ун-т. – М.: Юрайт, 2016. – 336 с.

Дополнительная литература

1. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учеб. пособие / Н.А. Вотинцева. – М.: Издательский Центр РИОР; М.: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2018. – 299 с.

2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учеб. пособие для вузов по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» / И.С. Барчуков [и др.]. – 3-е изд., перераб. – М.: КноРус, 2014. – 167 с.

3. Михеева, Н.А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование: учеб. для вузов по спец. 100103.64 «Социально-культурный сервис и туризм» / Н.А. Михеева. – СПб.: Троицкий мост, 2013. – 182 с.

4. Оценка качества освоения дисциплины (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Примеры тестов для контроля знаний

Пример теста по типу «Множественный выбор»

Согласно действующей классификации гостиниц в РФ высшей категорией является:

- а) «пять звезд»;
- б) «четыре звезды»;
- в) «три звезды»;
- г) «шесть звезд»;
- д) «семь звезд».

Пример теста по типу «Сопоставление»

Соотнесите виды гостиниц с их определением:

апарта-отель	вид гостиниц, размещенных в границах полосы отвода автомобильной дороги или придорожных полос автомобильных дорог, с автостоянкой, вход в номера которых может быть осуществлен с улицы
мотель	вид гостиниц, номерной фонд которых состоит из номеров категорий «студия» и «апартамент»
хостел	вид гостиниц, включающих в себя номера различных категорий, в том числе многоместные номера, с возможностью предоставления

Пример теста по типу «Верно/Неверно»

Верно ли утверждение: «При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток?»

Пример теста по типу «Дополнить недостающее слово/выражение»

Дополните определение:

_____ — это закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

Типовая практическая работа

Цель: ознакомиться с системой классификации гостиниц в РФ.

Работа проводится в интерактивной форме с использованием программно-аппаратных средств, с консультациями преподавателя.

Методические указания

Проанализируйте на соответствие требованиям Положения о классификации гостиниц: одно/двухместные номера составляют 100 % номерного фонда, номера «высшей категории» не менее 5 % от общего количества номеров. Площадь одноместного номера не менее 14 м². Санузел предусмотрен в 100 % номеров. В гостинице имеется конференц-зал, работает швейцар. Интернет во всех помещениях гостиницы. Смена постельного белья осуществляется 1 раз в 2 дня (по просьбе — ежедневно). Предлагается завтрак по типу «шведский стол».

Методика решения:

Решение задачи осуществляется в следующем порядке:

1. Знакомство с теоретическим материалом.
2. Знакомство с Положением о классификации гостиниц.
3. Определение требований к гостиницам различных категорий.
4. Анализируются сформулированные требования на соответствие требованиям Положения о классификации гостиниц по форме таблицы 1, формулируется ответ.

Таблица 1 – Анализ соответствия требованиям Положения о классификации гостиниц

Требование	Категория
Одно/двухместные номера составляют 100 % номерного фонда	
Номера «высшей категории» не менее 5 % от общего количества номеров	
Площадь одноместного номера не менее 14 м ²	
Санузел предусмотрен в 100 % номеров	
Конференц-зал	
Швейцар	
Информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет» во всех помещениях гостиницы	
Смена постельного белья 1 раз в 2 дня (по просьбе – ежедневно)	
Предлагается завтрак по типу «шведский стол»	

Ответ: в соответствии с условиями выполняются требования для гостиницы категории _____.

5. Выполненное задание отправляется преподавателю на проверку.

Критерии оценивания заданий

Баллы	1 балл	2 балла	3 балла
Критерий	Задание выполнено частично, требует серьезной доработки	Задание выполнено, но требует некоторой доработки	Задание выполнено полностью, не требует доработки

Целью тестирования является проверка усвоения слушателями теоретического материала по темам курса, закрепление и расширение знаний, полученных в процессе изучения дисциплины. За каждый правильный ответ начисляется 1 балл.

Форма аттестации по дисциплине — экзамен. Для получения экзамена слушатель должен выполнить 5 заданий, 3 промежуточных теста.

Критерии оценивания для экзамена по дисциплине «Технология гостиничной деятельности»:

– оценка «Отлично» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины от 85 % до 100 % от максимального количества баллов.

– оценка «Хорошо» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины от 75 % до 84 % от максимального количества баллов.

– оценка «Удовлетворительно» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины от 65 % до 74 % от максимального количества баллов.

– оценка «Неудовлетворительно» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины менее 64 % от максимального количества баллов.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины «Организация гостиничной деятельности»

1. Аннотация

Гостиничный бизнес в настоящее время является одной из быстроразвивающихся и перспективных отраслей экономики. Дисциплина «Организация гостиничной деятельности» призвана решать задачи позволяющие сформировать у слушателей профессиональное мышление для дальнейшей организации производственно-технологической деятельности гостиничных предприятий и иных средств размещения, распределять обязанности и определять объемы работ исполнителей, применять современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

Цель дисциплины

Формирование профессиональных знаний у слушателей программы профессиональной переподготовки «Гостиничное дело» об организации гостиничной деятельности в гостиницах различной типологии и других средствах размещения.

По окончании обучения по данной дисциплине слушатели будут способны:

РО1. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса:

- создавать внутренние организационно-распорядительные документы, регламенты и практику их применения по вопросам координации и контроля организации деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
- обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
- давать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование организации деятельности служб, отделов организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.
- применять организацию обслуживания с учетом новаций в сфере гостеприимства и общественного питания.

РО4. Давать оценку соответствия качества выполняемых работ регламентам и стандартам, разработанным на предприятии:

- формировать перечень мероприятий по организации контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников.

- выявлять проблемы в системе функционирования предприятия, установить взаимосвязь в работе основных подразделений (служб, отделов) гостиничного предприятия.

2. Содержание

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
Модуль 2. Организация гостиничной деятельности (26 часов)			
1. Основы организации гостиничной деятельности (2 ч.)		-	Самостоятельное изучение теоретического материала (1 ч.). Прохождение теста по теме 1 (1 ч.)
2. Основы организации труда персонала в гостиничных предприятиях (7 ч.)		Расчет численности производственного и обслуживающего персонала гостиничного предприятия. Составление графиков выхода на работу. <i>Задание 1.</i> Расчет численности горничных для обслуживания номерного фонда гостиницы. <i>Задание 2.</i> Расчет численности производственного персонала ресторана при гостинице (4 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала Прохождение теста по теме 2 (3 ч.)
3. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения (5 ч.)		Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц. <i>Задание 3.</i> Разработка функциональной структуры гостиничного предприятия. Расчет стоимости проживания (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала Прохождение теста по теме 3 (3 ч.)
4. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения (7 ч.)		Архитектурно-планировочные решения для номерного фонда гостиничного предприятия. <i>Задание 4.</i> Планировочная организация гостиничных номеров различных категорий (4 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала Прохождение теста по теме 4 (3 ч.)
5. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения		Подбор профессионального технологического оборудования. <i>Задание 5.</i> Подбор профессионального технологического оборудования	Самостоятельное изучение теоретического материала.

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
гостиниц и других средств размещения (5 ч.)		для организации работы различных служб гостиничного предприятия (2 ч.)	Прохождение теста по теме 5 (3 ч.)

3. Условия реализации дисциплины

Обучение по дисциплине реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (50% синхронные и 50% асинхронные занятия). Лекционный материал представляется в виде текстовых материалов, презентаций, тестов к лекционному материалу, размещаемых в LMS Odin. Данные материалы сопровождаются заданиями и дискуссиями в чате дисциплины. Изучение теоретического материала (СРС) предполагается до и после синхронной части работы.

Материально-технические условия реализации дисциплины

Синхронные занятия реализуются на базе инструментов видеоконференцсвязи и включают в себя практические занятия, сочетающие в себе решение ситуационных задач, ответы на вопросы, связанные с материалом лекции, в формате дискуссий, а также групповую и индивидуальную работу. Обучение производится на платформе Odin. Используются сервисы вебинаров и видеоконференций Zoom, Google Meet. При проведении лекций, практических занятий, самостоятельной работы слушателей и стажировки используется следующее оборудование: компьютер с наушниками или аудиокolonками, микрофоном и веб-камерой. Программное обеспечение (обновленное до последней версии): браузер Google Chrome, Adobe Flash Player, Java, текстовый редактор.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Дисциплина может быть реализована как очно, так и заочно, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий. Она включает занятия лекционного типа, практические, интерактивные формы обучения, активные и ситуативные методы обучения.

По данной дисциплине имеется электронный УМК — электронный курс в LMS Odin. Обучающиеся могут дополнить представленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данной дисциплине имеется электронный учебно-методический комплекс в LMS Odin. УМК содержит: систему навигации по дисциплине (учебно-тематический план, интерактивный график работы по дисциплине, сведения о результатах обучения, чат для объявлений и вопросов преподавателю), набор лекционного материала, набор ссылок на внешние образовательные ресурсы и инструменты, систему заданий с подробными инструкциями, списки основной и дополнительной литературы. В электронном

курсе реализована система обратной связи, а также онлайн-площадки для взаимного обучения.

Литература

Основная литература

1. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учеб. пособие: для вузов по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» / С.А. Быстров. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2016. – 432 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356>.

2. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебно-метод. комплекс [для направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (профили 43.03.03.01.01 «Ресторанная деятельность», 43.03.03.02.01 «Ресторанное дело»)] [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=15393>.

3. Организация гостиничного дела: конспект лекций / сост. О.М. Сергачева; СФУ Торг.-экон. ин-т. – Красноярск, 2017. – 60 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=15393>.

4. Организация гостиничного дела: метод. указания к проведению практ. и семинарских занятий / сост. О.М. Сергачева; СФУ торг.-экон. ин-т. – Красноярск, 2017. – 81 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=15393>.

5. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – М.: ИНФРА-М, 2017. — 136 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.dx.doi.org/10.12737/25004.

6. Организация гостиничного дела: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по направлению подготовки 101100 «Гостиничное дело» / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина [и др.]. – СПб: Трицкий мост, 2014. – 349 с.

7. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>.

8. Технология и организация гостиничных услуг: учебник [по направлениям 43.03.02 (100400) «Туризм», 43.03.01 (100100) «Сервис»] / Л.Н. Семеркова [и др.]. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 320 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>.

Дополнительная литература

1. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. – 4-е изд. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 330 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=429925>.

2. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учеб. пособие по специальности «Менеджмент организации» / А.Б. Косолапов, Т. Елисеева. – М.: КНОРУС, 2016. – 199 с.

3. Михеева, Н.А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование: учеб. для вузов по спец. 100103.64 «Социально-культурный сервис и туризм» / Н.А. Михеева. – СПб.: Троицкий мост, 2013. – 182 с.

4. Организация туристского и гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: учебно-практ. пособие [электронный курс для студентов специальности «Менеджмент организации»] / Международный консорциум «Электронный университет», Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики, Евразийский открытый институт (ЕАОИ); сост.: С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. – М.: ЭБС «Университетская библиотека онлайн», 2015. – Режим доступа: <http://lms.biblioclub.ru/mod/scorm/view.php?id=6780>.

5. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 352 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>.

6. Организация продаж гостиничного продукта: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 207 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=792666>.

4. Оценка качества освоения дисциплины (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Форма аттестации по дисциплине «Организация гостиничной деятельности» — зачет. Для получения зачета слушатель должен выполнить 5 заданий, 5 тестов по каждой из тем дисциплины.

«Зачтено» ставится слушателю, набравшему в сумме по результатам изучения дисциплины *от 65 до 100 %*.

«Незачтено» ставится слушателю, набравшему в сумме по результатам изучения дисциплины *менее 65 %*.

Перечень заданий и/или контрольных вопросов

Практические задания модуля

1. Расчет численности горничных для обслуживания номерного фонда гостиницы.

2. Расчет численности производственного персонала ресторана при гостинице.

3. Разработка функциональной структуры гостиничного предприятия. Расчет стоимости проживания.

4. Планировочная организация гостиничных номеров различных категорий.

5. Подбор профессионального технологического оборудования для организации работы различных служб гостиничного предприятия.

Задания для самостоятельной работы

В самостоятельные работы входит изучение лекционного материала по темам дисциплины, выполнение тестов по темам дисциплины и закрепление заданий с практических уроков.

Критерии оценивания практических заданий

Практические задания представлены в темах 2, 3, 4, 5.

Каждое практическое задание оценивается от 0 до 3 баллов.

Критерии оценивания в баллах представлены в таблице.

Таблица – Критерии оценивания практических заданий

Оценка	Критерии
3 балла	1) полное раскрытие темы или выполнение расчетов; 2) указание точных названий и определений; 3) правильная формулировка понятий и категорий;
2 балла	1) недостаточно полное, по мнению преподавателя, раскрытие темы или допущены несущественные ошибки в расчетах; 2) несущественные ошибки в определении понятий и категорий, и т.п., кардинально не меняющих суть изложения; 3) наличие грамматических и стилистических ошибок и др.
1 балл	1) отражение лишь общего направления изложения материала или допущены ошибки в расчетах; 2) наличие достаточного количества несущественных или одной-двух существенных ошибок в определении понятий и категорий, и т.п.; 3) наличие грамматических и стилистических ошибок и др.
0 баллов	задание не выполнено или выполнено полностью не верно

Критерии оценивания тестов

Тесты представлены в темах 1, 2, 3, 4, 5.

Каждый тест оценивается по сумме набранных баллов за вопросы, включенные в тест — за каждый верный ответ на вопрос теста начисляется 1 балл, неверный ответ на вопрос теста оценивается в 0 баллов.

Примеры практических заданий

Задание: Разработать функциональную структуру гостиницы 3 звезды на 380 мест, находящейся при санаторно-курортном учреждении.

Цель задания: закрепить знания теоретического материала по функциональной структуре гостиничного предприятия, наработать навык составления функциональной структуры конкретного гостиничного предприятия по заданию преподавателя.

Методические указания.

Разработать функциональную структуру гостиницы 3 звезды на 380 мест, находящейся при санаторно-курортном учреждении.

При разработке функциональной структуры необходимо учесть:

– что ближайший населенный пункт находится в 40 минутах езды на автомобильном транспорте;

– в гостинице располагаются 1 ресторан, 2 кафе, 4 бара, в том числе 1 фито-бар, бассейн, СПА-центр, тренажерный зал, здравница.

Методика решения:

Решение ситуационной задачи осуществляется в следующем порядке:

1. Ознакомление с лекционным материалом.
2. Определение необходимых служб для конкретного гостиничного предприятия.
3. Определение работников, задействованных в работе каждой службы.
4. Перечень служб и работников, задействованных в работе каждой службы, следует представить по форме таблицы 1.
5. Обоснование принятого решения излагается в свободной форме под таблицей.
6. Выполненное задание направляется преподавателю на проверку вложенным файлом.

Решение:

Таблица 1 – Функциональная структура и характеристика служб гостиницы категории 3 звезды на 380 мест, находящейся при санаторно-курортном учреждении

Наименование службы	Назначение службы	Необходимый персонал
1.		
2.		
3.		
4.		
и т.д.		

Вывод: обоснование наличия тех или иных служб в структуре гостиницы категории 3 звезды на 380 мест, находящейся при санаторно-курортном учреждении.

Примеры тестовых заданий (к лекции)

1. Здания гостиниц по типу конструкции могут быть:
 - а) цельные;
 - б) каркасные;
 - в) блочные.
2. К ненормируемым затратам рабочего времени относят:
 - а) вспомогательное время;
 - б) время перерывов, связанных с нарушением трудовой дисциплины;
 - в) время перерывов, установленных технологией и организацией процесса;
 - г) время на выполнение случайной и непроизводственной работы;
 - д) время перерывов, связанных с нарушением технологии и организации процесса.
3. Перечень вопросов, которые контролирует служба безопасности гостиницы совместно с другими службами:
 - а) контроль над посетителями в номерах;

- б) порядок действий в чрезвычайной ситуации;
- в) двери, замки, контроль над ключами и контроль доступа;
- г) коммуникации;
- д) все ответы верны.

4. Какие факторы, определяют комфорт внутреннего пространства гостиницы:

- а) изолированность;
- б) освещенность;
- в) делимость;
- г) форма;
- д) открытость.

5. По характеру производимых работ уборочные машины и механизмы подразделяют на:

- а) отсасывающие;
- б) системы аква-чистки;
- в) подметальные и ковротисты;
- г) пятновыводные установки;
- д) полотерно-поломоечные;
- е) специальные.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины «Служба питания в структуре гостиничного предприятия»

1. Аннотация

Индустрия гостеприимства, одна из основополагающих в социальной сфере, играет важную роль в повышении эффективности общественного производства, и соответственно, роста жизненного уровня населения. Организация питания одна из важных и неотъемлемых услуг в современной индустрии гостеприимства, предлагаемая отелями и иными коллективными средствами размещения. На сегодняшний день в российской практике практически любой отель предлагает в своей ассортиментной политике данную услугу. Качество услуг и уровень обслуживания определяют уровень предприятия общественного питания. А он в свою очередь оказывает немалое влияние на привлекательность гостиницы в глазах клиентов, влияя на уровень ее рентабельности.

Данный курс содержит комплекс знаний по деятельности службы питания в структуре гостиничного предприятия.

Цель дисциплины

Формирование у слушателей базовых теоретических знаний и практических навыков в изучении организации деятельности службы питания гостиничного предприятия, ее роли в гостиничном предприятии, форм и методов обслуживания.

По окончании обучения по данной дисциплине слушатели будут способны:

РО1. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса:

- создавать внутренние организационно-распорядительные документы, регламенты и практику их применения по вопросам координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с современной политикой в области обеспечения качества и безопасности услуг;
- обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в соответствии с действующей системой менеджмента качества на предприятии;
- давать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в вопросах Политики в области качества;

РО4. Давать оценку соответствия качества выполняемых работ регламентам и стандартам, разработанным на предприятии:

- формировать перечень мероприятий по организации контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка,

- трудовой и финансовой дисциплины работников;
- выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).

2. Содержание

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
Модуль 3. Служба питания в структуре гостиничного предприятия (26 часов)			
1. Организационная структура службы питания. Типы питания в гостинице и особенности организации службы питания (4 ч.)	Классификация предприятий питания. Структура службы питания гостиничного предприятия. Основные формы питания и виды меню в гостиничных предприятиях (1 ч.)	Формы питания и виды меню. <i>Задание 1.</i> Типы питания в гостиничных предприятиях (1 ч.)	1. Самостоятельное изучение теоретического материала. 2. Выполнение задания 3. Прохождение теста (2 ч.)
2. Организация основных бизнес-процессов ресторанной деятельности (4 ч.)	Основные бизнес-процессы в ресторанной деятельности (1 ч.)	Бизнес-процессы логистика, прием и обслуживание гостей. <i>Задание 2.</i> Составить схему бизнес-процесса «Логистика» (1 ч.)	1. Выполнение задания. 2. Прохождение теста (2 ч.)
3. Служба ресторанного обслуживания (Restaurant department) (12 ч.)	Организация работы производственных цехов на предприятии питания. Управление качеством на предприятии питания. Организация обслуживания (2 ч.)	Организация ресторанного обслуживания. <i>Задание 3.</i> Организация работы производственных цехов (2 ч.). <i>Задание 4.</i> Организация обслуживания (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала. 2. Выполнение задания 3. Прохождение теста (6 ч.)
4. Служба обслуживания номеров (Room Service & Mini Bar) (2 ч.)			1. Самостоятельное изучение теоретического материала. 2. Прохождение теста (2 ч.)
5. Отдел конференций и банкетов (Conference & Banqueting department) (4 ч.)		Организация кейтеринга в гостинице. Технологии лояльности гостей (2 ч.)	1. Самостоятельное изучение теоретического материала. 2. Прохождение теста (2 ч.)

3. Условия реализации дисциплины

Организационно-педагогические условия реализации дисциплины

Обучение по дисциплине реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (синхронные и асинхронные занятия). Теоретический материал представляется в виде комплекса записей занятий, текстовых материалов, размещаемых в LMS Odin. Данные материалы сопровождаются заданиями и дискуссиями в чатах дисциплин. Изучение теоретического материала (СРС) предполагается до и после синхронной части работы.

Материально-технические условия реализации дисциплины

Синхронные занятия реализуются на базе инструментов видеоконференцсвязи и включают в себя практические занятия, сочетающие в себе ответы на вопросы, связанные с материалом лекции, в формате дискуссий, а также групповую и индивидуальную работу. Для проведения синхронных занятий (вебинаров со спикерами) применяется программа видеоконференцсвязи Zoom. В качестве площадок для совместной синхронной и асинхронной работы будут использованы комнаты в видеоконференцсвязи Zoom, виртуальные доски.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Программа может быть реализована как очно, так и заочно, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий. Она включает занятия лекционного типа, семинарские, активные и ситуативные методы обучения.

По данному курсу имеется электронный УМК — электронный курс в LMS Odin. Обучающиеся могут дополнить представленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По дисциплине имеется электронный учебно-методический комплекс в LMS Odin. УМК содержит: систему навигации по дисциплине (учебно-тематический план, интерактивный график работы по дисциплине, сведения о результатах обучения, чат для объявлений и вопросов преподавателю), набор презентации к лекциям, набор ссылок на внешние образовательные ресурсы и инструменты, систему заданий с подробными инструкциями, списки основной и дополнительной литературы.

В электронном курсе реализована система обратной связи, а также онлайн-площадки для взаимного обучения.

Литература

Основная литература

1. Быстров, С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. – М.: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2017. – 536 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=858884>.

2. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая; под ред. проф. А.Т. Васюковой. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2015. – 416 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512131>.

3. Джум, Т.А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. пособие [для вузов] / Т.А. Джум, Г.М. Зайко. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2015. – 526 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>.

4. Зайко, Г.М. Организация производства и обслуживание на предприятиях общественного питания: [Электронный ресурс]: учеб. пособие: [для студентов вузов по специальности «Технология продуктов общественного питания»] / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. – 557 с. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=389895>.

5. Организация приема и обслуживания туристов [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 352 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>.

Дополнительная литература

1. Башин, Ю.Б. Кейтеринг [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю.Б. Башин, Н.В. Телепченкова. – М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 126 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=502139>.

2. Джум Т.А. Организация и технология питания туристов: учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. – 320 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=232724>.

3. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: учеб. пособие / В.Г. Федцов. – 3-е изд. – М.: Дашков и К, 2014. – 248 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430602>.

4. Оценка качества освоения дисциплины (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Форма аттестации по дисциплине «Организация гостиничной деятельности» — зачет. Для получения зачета слушатель должен выполнить 4 задания, 5 тестов по темам дисциплины.

«Зачтено» ставится слушателю, набравшему в сумме по результатам изучения дисциплины от 65 до 100 %.

«Не зачтено» ставится слушателю, набравшему в сумме по результатам изучения дисциплины менее 65 %.

Задания для самостоятельной работы

В самостоятельную работу входит изучение теоретического материала, выполнение тестов по темам дисциплины и закрепление заданий с практических занятий.

Критерии оценивания заданий и/или контрольных вопросов

Баллы	1 балл	2 балла	3 балла
Критерий	Задание выполнено частично, требует серьезной доработки	Задание выполнено, но требует некоторой доработки	Задание выполнено полностью, не требует доработки

Пример практического задания

1. Семейная пара с двумя детьми, в возрасте 2-х и 10 лет хочет забронировать номер. Какой тип размещения и питания Вы предложите?

2. В гостиницу приезжает группа школьников, в количестве 30 человек. Какой тип размещения и питания Вы предложите?

3. Молодожены забронировали номер с видом на пляж. Какой тип размещения и питания Вы предложите?

4. Составить схему бизнес-процесса «Логистика» для гостиничного предприятия.

5. Составить меню для шведского стола на завтрак для ресторана гостиничного комплекса 5*.

6. Представить компановку (схему) шведского стола с расстановкой оборудования в соответствии с разработанным меню на завтрак.

Методические рекомендации

Целью практических заданий является проверка усвоения слушателями теоретического материала по разделам дисциплины, закрепление и расширение знаний, приобретение навыков использования полученных знаний в практической работе.

Примеры тестов для контроля знаний

1. В структуре службы питания гостиничного комплекса выделяются следующие подразделения (службы):

- служба ресторанного обслуживания (Restaurant department);
- служба обслуживания номеров (Room Service);
- отдел конференций и банкетов (Conference & Banqueting department);
- кейтеринговая;
- все перечисленные.

2. Мини-бары являются обязательными для гостиниц уровня:

- 5*;
- 4*;
- 3*.

3. Заказ еды по системе room-service может быть оказан:

- в рамках включенного в стоимость номера завтрака;
- являться дополнительной услугой, которая обычно оплачивается отдельно;
- все перечисленные.

4. Служба питания гостиницы обычно объединяет в себе следующие функции:

- организация работы лобби-бар;
 - организация работы ресторанов all day dining;
 - room-service;
 - организация работы банкетной службы;
 - fine dining – рестораны высокой кухни;
 - все перечисленные.
5. В структуре персонала службы питания выделяется категория:
- административно-хозяйственного персонала;
 - производственного персонала;
 - торгово-обслуживающего персонала;
 - все перечисленные.
6. Количество персонала службы питания зависит от:
- структуры и оборудования предприятия;
 - категории гостиницы;
 - объемов деятельности;
 - квалификации работников;
 - месторасположения;
 - концепции.
7. Стюард кухни относится к группе:
- производственной;
 - торгово-обслуживающей;
 - административно-хозяйственной;
8. Соотнести форму (тип) питания ее наполнению:

OB (only bad)		проживание без питания
BB (bed & breakfast)		в стоимость проживания включен только завтрак (шведский стол)
HB+ (halfboard+, extended half board)		в стоимость проживания входят завтрак и ужин (шведский стол), кроме того, безалкогольные и алкогольные напитки местного производства в течение всего дня
FB+, EXTFB (full board+)		трехразовое питание: завтрак, обед и ужин (шведский стол), а также напитки во время приема пищи

9. Дополните:

Неформальный вид приема, проводимый между завтраком и ланчем —

10. Соотнесите систему обслуживания ее характеристике:

по европейскому плану		гостиничный тариф, определяемый на основе стоимости размещения без учета питания
по американскому плану		в гостиничный тариф входит стоимость трехразового питания

11. При организации завтраков, обедов и ужинов используются различные методы обслуживания:

- обслуживание «а ля карт» (a la carte);
- «А парт» (a part);
- табльдот» (table d'hote);
- шведский стол;
- все перечисленные.

12. Процесс разработки меню включает в себя несколько этапов:

- разработка предварительного ассортимента на основании технического задания;
- дегустационная проработка блюд, напитков, коктейлей;
- утверждение окончательного ассортимента;
- технологическая проработка;
- разработка технологических и технико-технологических карт;
- ценообразование и разработка калькуляционных карт;
- разработка внутренней описательной документации для работников зала;
- формирование закупочного листа;
- подбор поставщиков;
- разработка дизайна;
- все перечисленные.

13. Для того, чтобы бранч был не убыточным, наполненность зала должна быть не менее:

- 70 %;
- 65 %;
- 80 %;
- 55 %.

14. Основные обязанности сотрудника мини-бара службы room-service заключаются в следующем:

- проверка мини-баров отеля и их пополнение;
- зачисление стоимости потребленных продуктов и напитков на счет гостя (в случае если в отеле не применяются автоматические мини-бары);
- блокировка мини-бара в случае задолженности гостя отеля;
- уборка и поддержание мини-баров в чистоте;
- контроль за техническим состоянием и режимом работы мини-бара.

15. Организацией кейтеринга (catering), т.е. выездного обслуживания занимается:

- банкетная служба;
- служба обслуживания номеров;
- служба ресторанного обслуживания.

Критерии оценки тестирования

Тесты представлены во всех темах модуля.

Каждый тест оценивается по сумме набранных баллов за вопросы, включенные в тест – за каждый верный ответ на вопрос теста начисляется 1 балл, неверный ответ на вопрос теста оценивается в 0 баллов.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины (модуля) «Стандартизация сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства»

1. Аннотация

В настоящее время в России существует общая заинтересованность производителей и поставщиков продукции и услуг, населения в повышении качества жизни. Качество распространяется на все виды деятельности и становится главным конкурентным преимуществом. Для обеспечения качества нужны не только соответствующая современная материальная база и заинтересованный квалифицированный профессионал, но и четкая современная система управления качеством, основой которой является стандартизация. Предприятия сферы индустрии гостеприимства функционируют в условиях новой экономики, усиливающегося воздействия рыночных сил, требующих повышения конкурентоспособности, которая может быть достигнута только благодаря созданию системы менеджмента качества, базирующейся на современной системе стандартизации.

Цель дисциплины

Целью дисциплины «Стандартизация сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства» является освоение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности в сфере гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства в целом, а также освоение методологии управления качеством услуг предприятий индустрии гостеприимства и подготовка обучающихся к внедрению достижений современной теории менеджмента качества услуг в управление предприятиями сферы индустрии гостеприимства.

Программа курса содержит комплекс знаний в области стандартизации сертификации и контроля качества услуг, обеспечения безопасности и качества услуг в сфере индустрии гостеприимства.

По окончании обучения по данной дисциплине слушатели будут способны:

PO1. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса:

- создавать внутренние организационно-распорядительные документы, регламенты и практику их применения по вопросам координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с современной политикой в области обеспечения качества и безопасности услуг;
- обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в соответствии с действующей системой менеджмента качества на предприятии;
- давать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование деятельности департаментов (служб, отделов)

организации сферы гостеприимства и общественного питания в вопросах Политики в области качества;

- применять современные технологии обслуживания обеспечения качества и безопасности услуг с учетом технологических новаций в сфере гостеприимства и общественного питания.

РО4. Давать оценку соответствия качества выполняемых работ регламентам и стандартам, разработанным на предприятии:

- формировать перечень мероприятий по организации контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников;
- выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).

2. Содержание

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
Модуль 4. Стандартизация сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства (26 часов)			
1. Стандартизация и сертификация в сфере гостеприимства (10 ч.)	Современная законодательно-правовая и нормативная база сферы гостеприимства. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Системы стандартов национальной системы стандартизации. Стандартизация и сертификация как гарантия качества услуг предприятий сферы индустрии гостеприимства. Организация работ по стандартизации и сертификации. Основные положения и современные подходы в стандартизации, сертификации. Принципы и объекты стандартизации (2 ч.)	Стандартизация и сертификация в сфере гостеприимства Задание 1. Стандартизация и сертификация, как гарантия качества услуг предприятий сферы индустрии гостеприимства (2 ч.)	Самостоятельное изучение терминов и определений, литературы по теме «Стандартизация и сертификация в сфере индустрии гостеприимства». Выполнение задания 1. Прохождение теста (6 ч.)

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
2. Управление качеством услуг, как основа обеспечения эффективности деятельности сферы предприятий индустрии гостеприимства (8 ч.)	<p>Качество как категория управления. Управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства. Модель и методы контроля качества гостиничных услуг. Роль персонала в обеспечении качества и безопасности услуг в сфере гостеприимства. Значение профессиональных стандартов в сфере гостеприимства. Мотивация персонала в повышении качества услуг. Стандарты качества на предприятиях индустрии гостеприимства (2 ч.)</p>	<p>Управление качеством услуг, как основа обеспечения эффективности деятельности сферы предприятий индустрии гостеприимства. <i>Задание 2.</i> Разработка модели системы качества предприятия сферы индустрии гостеприимства (2 ч.)</p>	<p>Самостоятельное изучение литературы по теме «Управление качеством услуг, как основа обеспечения эффективности деятельности сферы предприятий индустрии гостеприимства». Выполнение задания 2. Прохождение теста (4 ч.)</p>
3. Классификация гостиниц и других средств размещения (8 ч.)	<p>Современные подходы в классификации гостиниц и других средств размещения. Классификация гостиниц и других средств размещения в разных странах. Порядок проведения классификации гостиниц и других средств размещения в соответствии с современными требованиями. Ключевые факторы функционального и технического качества на предприятиях сферы индустрии гостеприимства (2 ч.)</p>	<p>Классификация гостиниц и других средств размещения. <i>Задание 3.</i> Система классификации гостиниц. Формы подтверждения соответствия качества и безопасности услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (2 ч.)</p>	<p>Самостоятельное изучение литературы по теме «Классификация гостиниц и других средств размещения». Выполнение задания 3. Прохождение теста (4 ч.)</p>

3. Условия реализации дисциплины

Обучение по дисциплине реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (синхронные и асинхронные занятия). Лекционный материал представляется в виде записей занятий, текстовых материалов, презентаций, размещаемых в LMS Odin. Данные материалы сопровождаются заданиями и дискуссиями в чатах дисциплин. Изучение теоретического материала (СРС) предполагается до и после синхронной части работы.

Материально-технические условия реализации дисциплины

Синхронные занятия реализуются на базе инструментов видеоконференцсвязи и включают в себя семинарские занятия, сочетающие в себе ответы на вопросы, связанные с материалом лекции, в формате дискуссий, а также групповую и индивидуальную работу. Обучение производится на платформе Odin. Используются сервисы вебинаров и видеоконференций Zoom, Google Meet. При проведении лекций, практических занятий, самостоятельной работы слушателей и стажировки используется следующее оборудование: компьютер с наушниками или аудиоколонками, микрофоном и веб-камерой. Программное обеспечение (обновленное до последней версии): браузер Google Chrome, Adobe Flash Player, Java, текстовый редактор.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Дисциплина может быть реализована как очно, так и заочно, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий. Она включает занятия лекционного типа, интерактивные формы обучения, семинарские, активные и ситуативные методы обучения.

По данной дисциплине имеется электронный УМК — электронный курс в LMS Odin. Обучающиеся могут дополнить представленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данной дисциплине имеется электронный учебно-методический комплекс в LMS Odin. УМК содержит: систему навигации по дисциплине (учебно-тематический план, интерактивный график работы по дисциплине, сведения о результатах обучения, чат для объявлений и вопросов преподавателю), набор презентации к лекциям, набор ссылок на внешние образовательные ресурсы и инструменты, систему заданий с подробными инструкциями, списки основной и дополнительной литературы. В электронном курсе реализована система обратной связи, а также онлайн-площадки для взаимного обучения.

Литература

Основная литература

1. Еланцева, О.П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие /

О.П. Еланцева. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ФЛИНТА: НОУ ВПО «МПСУ», 2018. – 448 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=455095>.

2. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) [Электронный ресурс]: учеб. пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 253 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=397143>.

3. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 240 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>.

Дополнительная литература

1. Баумгартен, Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс]: практикум / Л.В. Баумгартен. – М.: Дашков и К, 2018. – 304 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415591>.

2. Брашнов, Д.Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Д.Г. Брашнов, Е.В. Мигунова. – М.: Флинта: НОУ ВПО «МПСУ», 2013. – 224 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=465410>.

3. Менеджмент в туризме: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 448 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389982>.

4. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 352 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>.

5. Стандартизация и контроль качества туристских услуг [Электронный ресурс]: учеб. пособие / О.М. Пахомова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 135 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=485674>.

6. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебник / Л.В. Баумгартен. – М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 236 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=536346>.

4. Оценка качества освоения дисциплины (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Примеры тестов для контроля знаний

Вариант 1

1. Классификация гостиниц — это _____.
2. Классификация гостиниц в настоящее время, в соответствии с законодательством носит:
 - а) добровольный характер;
 - б) обязательный характер;
 - в) добровольный и обязательный характер, смотря какие услуги оказывает гостиница.
3. Объекты стандартизации в гостиничной деятельности:

- а) процессы;
- б) работа;
- в) услуги;
- г) продукция;
- д) оборудование.

4. Найдите ошибку(и) в определении:

Стандарт организации — это внешний документ, разрабатываемый на применяемые в ней (или предоставляемые ею) продукцию, процессы, оказываемые услуги. Стандарт организации утверждается в Роспотребнадзоре.

5. Закон РФ «О сертификации продукции и услуг»:

- а) является действующим законом в сфере индустрии гостеприимства;
- б) не является действующим законом в сфере индустрии гостеприимства;
- в) действующими являются отдельные положения закона.

6. Срок действия Стандарта организации:

- а) 1 год;
- б) 3 года;
- в) 5 лет;
- г) организация срок действия Стандарта организации устанавливает самостоятельно.

7. Система менеджмента качества предприятий сферы индустрии гостеприимства — это _____.

Типовая практическая работа

Цель: ознакомиться с процедурой классификации гостиничного предприятия.

Работа проводится в интерактивной форме с использованием программно-аппаратных средств, с консультациями преподавателя.

Порядок проведения работ по классификации гостиниц и других средств размещения

Классификация гостиниц и других средств размещения проводится в три этапа:

- первый этап — экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения категории;
- второй этап — аттестация гостиницы и другого средства размещения;
- третий этап — экспертный контроль классифицированных гостиниц и других средств размещения.

Экспертная оценка соответствия гостиниц и других средств размещения категории проводится в следующем порядке:

- получение от заявителя заявки на классификацию;
- проведение экспертной оценки гостиницы и другого средства размещения и составление акта.

Заявка на классификацию направляется в аккредитованную организацию. К заявке прилагается анкета, содержащая сведения о номерном фонде и его структуре для определения объемов работ и их стоимости.

Кроме того, в анкете должна содержаться информация о наличии документов, подтверждающих соответствие оказываемых услуг требованиям безопасности в части пожарной безопасности, соблюдения санитарно-гигиенических и противоэпидемиологических правил и норм и требований охраны окружающей среды.

Получив заявку и заполненную анкету, заказчик заключает договор с аккредитованной организацией на выполнение работ и поручает организацию работы по оценке соответствия заявленной категории.

К работе по оценке категории могут привлекаться специалисты в области гостиничного бизнеса с практическим опытом работы, представители общественных организаций, осуществляющих деятельность в сфере гостиничного бизнеса. Председатель комиссии проводит подготовительные работы: устанавливает сроки проведения оценки гостиницы и другого средства размещения, оповещает о них заявителя и членов экспертной комиссии.

Экспертная оценка гостиницы и другого средства размещения на соответствие категории базируется на совокупности требований и критериев балльной оценки.

Гостиницы и другие средства размещения классифицируются по пяти категориям. Высшая категория средства размещения – «пять звезд», низшая — «одна звезда».

Экспертная оценка соответствия гостиниц и других средств размещения категории включает в себя экспертную оценку гостиницы и другого средства размещения в целом и его номерного фонда

Экспертная оценка соответствия гостиниц и других средств размещения одной из категорий проводится в три этапа:

- первый этап — проводится предварительная экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения установленным требованиям. По результатам предварительной экспертной оценки составляется протокол соответствия гостиницы и другого средства размещения одной из категорий;
- второй этап — проводится балльная оценка гостиницы и другого средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям. По результатам балльной оценки составляется протокол и указывается суммарное количество баллов;
- третий этап — на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения определенной категории.

Одновременно с экспертной оценкой соответствия гостиницы и другого средства размещения проводится экспертная оценка соответствия номеров категориям, соответствующим установленным требованиям.

Результаты экспертных оценок номеров оформляются протоколами.

Экспертная оценка соответствия номеров категориям проводится в три этапа:

- первый этап — проводится предварительная экспертная оценка соответствия номера установленным требованиям. По результатам предварительной экспертной оценки составляются протоколы соответствия номеров категориям;
- второй этап — проводится балльная оценка соответствия номеров по критериям, соответствующим установленным требованиям. По результатам балльной оценки составляются протоколы, в которых указывается суммарное количество баллов;
- третий этап — на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная экспертная оценка соответствия номеров категориям.

Результаты работы экспертной комиссии оформляются актом, который подписывают председатель и члены экспертной комиссии. Акт печатается в трех экземплярах.

К акту прилагаются вышеуказанные протоколы, подписанные членом экспертной комиссии, а также представителем заявителя в подтверждение факта ознакомления с протоколами. Протоколы печатаются в трех экземплярах. Один экземпляр протоколов остается у заявителя. В органе по классификации остается один экземпляр акта с протоколами.

Аттестация гостиницы и другого средства размещения проводится в следующем порядке:

- организация по классификации анализирует вышеуказанные документы и направляет два экземпляра акта и один экземпляр протоколов заказчику;
- после принятия решения о присвоении гостинице и другому средству размещения категории гостинице вручается сертификат присвоенной категории.

Сертификат категории выдается на срок не более 5 лет.

В случае принятия решения об отказе в выдаче сертификата категории решение с обязательным указанием причин отказа направляется заявителю не позднее 30 дней со дня принятия решения комиссией экспертов.

Экспертный контроль классифицированных гостиниц и других средств размещения осуществляется в форме проверок и устанавливается на весь период действия сертификата категории.

Организация проведения проверок осуществляется органами по классификации. Проверки могут быть двух видов:

- 1) очередные;
- 2) внеочередные.

Процедура проведения очередных экспертных проверок определяется комиссией при принятии решения об аттестации гостиницы и другого средства размещения.

Внеочередные проверки осуществляются в следующих случаях:

- наличие информации о претензиях к гостинице и другому средству размещения, имеющему сертификат категории, поступившей в федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, в ЦОС или органы исполнительной власти в сфере туризма субъектов Российской Федерации;
- существенные изменения в технологии оказания услуг, в организационной структуре и кадровом составе гостиницы и другого средства размещения, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг.

По окончании срока действия сертификата категории процедура классификации повторяется.

Критерии оценки выполнения задания

Баллы	1 балл	2 балла	3 балла
Критерий	Задание выполнено частично, требует серьезной доработки	Задание выполнено, но требует некоторой доработки	Задание выполнено полностью, не требует доработки

Методические указания

Методические указания по организации самостоятельной работы

Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности как в учебной аудитории, так и вне её, в контакте с преподавателем так и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

- Без контакта с преподавателем, в библиотеке, дома при выполнении учебных задач.
- Все виды самостоятельной работы пересекаются и дополняют друг друга.

Основная *задача* самостоятельной работы заключается в создании психолого-дидактических условий развития интеллектуальной инициативы и мышления на занятиях любой формы.

Цель самостоятельной работы научить слушателей самостоятельно работать с учебным материалом и научной информацией, заложить основы самоорганизации и самовоспитания для дальнейшего непрерывного повышения квалификации.

Самостоятельная работа слушателей по дисциплине включает следующие виды самостоятельной деятельности:

- систематическое чтение и конспектирование учебной и научной литературы по изучаемым вопросам дисциплины;
- самостоятельное углубленное изучение узловых вопросов учебной программы;

- подготовка к практическим занятиям: составление планов и тезисов сообщений к выступлению, написание реферативных обзоров и докладов;
- самостоятельное решение задач по темам дисциплины;
- подготовка к экзамену.

Основные условия подготовки к самостоятельному труду:

- умение работать с литературой, Интернет – публикацией (пользоваться оглавлением, введением, послесловием, выделять главное, осмыслять и записывать прочитанное);
- умение выбирать соответствующую (четкое представление об источниках информации и умение ими пользоваться);
- умение анализировать и кратко записывать прочитанное или услышанное (план, тезисы, конспект);
- умение пользоваться компьютером;
- систематизация записей (тетради, карточки, файлы).

При затруднении восприятия учебного материала рекомендуется:

- выявление непонятого в изучаемом вопросе. Чаще всего непонятными являются термины, они легко поясняются с помощью словарей и справочников;
- соотнесение непонятого с понятным. В этом случае помогут: перефразировки, при условии сохранения основной мысли; рисунки, схемы, графики, обобщенные схемы-рисунки; соотнесения с личным опытом, с другими источниками;
- использование знаний при анализе новых фактов;
- использование поясняющего анализа и синтеза (сведение непонятого к понятному);
- использование поясняющих сравнений (соотнесение нового со старым);
- использование поясняющей конкретизации (ссылка на конкретные факты);
- использование поясняющего обобщения (для группировки фактов, систематизации, классификации);
- использование поясняющего абстрагирования (к замене предметов — знаками, связей — схемами).

Важно не только воспринимать и осмыслять полученные новые знания, но и обязательно закреплять их в памяти, то есть запоминать, сохранять, узнавать и воспроизводить.

К приемам запоминания относятся:

- настройка (интерес к делу, чувство ответственности);
- установка на срок и точность (весь материал, кроме основных принципов, правил и законов следует запоминать в виде «смысловых вех»);
- активный мыслительный анализ, запоминание примеров;

- сближение процесса запоминания с процессом узнавания и воспроизведения (для ускорения запоминания как можно раньше начинать воспроизводить материал в памяти);
- правильная организация деятельности памяти в целом (рациональное распределение, повторение, перерывы в работе, максимум повторений в первые часы и дни после заучивания, перерывы во время запоминания).

Форма аттестации по дисциплине — экзамен. Для получения экзамена слушатель должен выполнить 5 заданий, 3 промежуточных теста.

- оценка «Отлично» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины от 85 % до 100 % от максимального количества баллов.
- оценка «Хорошо» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины от 75 % до 84 % от максимального количества баллов.
- оценка «Удовлетворительно» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины от 65 % до 74 % от максимального количества баллов.
- оценка «Неудовлетворительно» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины менее 64 % от максимального количества баллов.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации в сфере гостеприимства»

1. Аннотация

Дисциплина «Деловые коммуникации в сфере гостеприимства» призвана сформировать у слушателей умения и навыки обеспечения деловых и межличностных взаимоотношений с учетом социально-культурных особенностей общения; организовывать и проводить деловые встречи и переговоры; применять нормы речевого этикета в различных формах; вести деловые телефонные переговоры; интерпретировать невербальную информацию в деловом общении; вести деловую переписку с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем, в том числе с использованием средств электронного делового общения; давать правильную оценку своему поведению и поведению коллег в соответствии с Кодексом профессиональной этики и должностными инструкциями; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре.

Цель дисциплины

Совершенствование и получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и повышение профессионального уровня в гостиничной деятельности. По окончании обучения по данной дисциплине слушатели будут способны:

РОЗ. Использовать основные коммуникативные методы и приемы делового общения в профессиональной сфере для выстраивания деловых и межличностных взаимоотношений в том числе с иностранными партнерами:

- применять навыки деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе;
- применять навыки организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.

2. Содержание

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
Модуль 5. Деловые коммуникации в сфере гостеприимства (26 часов)			
1. Теоретические аспекты коммуникации (4 ч.)	-	<i>Задание 1.</i> Деловая игра «Испорченный телефон». Барьеры в общении. Рольевые позиции в общении (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала. Коммуникативный процесс и его этапы. Виды деловых коммуникаций. Функции, уровни и формы общения. Психологические модели делового общения. Барьеры в общении. Прохождение теста (2 ч.)

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
2. Деловой этикет в профессиональной коммуникации (4 ч.)	-	<i>Задание 2.</i> Разработка профессионального этического кодекса гостиницы (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала. Деловая этика и этикет. Профессиональные этические кодексы. Деловые беседы. Деловые совещания. Деловые переговоры. Прохождение теста (2 ч.)
3. Этика письменной коммуникации (5 ч.)	-	<i>Задание 3.</i> Составление и оформление деловой корреспонденции. Электронная коммуникация (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала. Деловые письма. Служебные записки, приказы, распоряжения. Визитные карточки. Просмотр обучающего видео. Прохождение теста (3 ч.)
4. Речевой этикет в профессиональной коммуникации (4 ч.)	-	<i>Задание 4.</i> Деловое телефонное общение. Речевое воздействие (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала. Речевые формулы общения в различных деловых ситуациях. Культура ведения переговоров по телефону. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации. Просмотр обучающего видео. Прохождение теста (2 ч.)
5. Невербальная коммуникация (5 ч.)	-	<i>Задание 5.</i> Невербальная коммуникация в профессиональной деятельности. Интерпретация невербальной информации в деловом общении (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала. Понятие о невербальных средствах общения. Кинесика. Проксемика. Просодика и экстралингвистика. Такесика. Ольфактика и хрономика. Невербальные средства повышения делового статуса. Просмотр обучающего видео. Прохождение теста (3 ч.)
6. Национальные особенности делового общения (4 ч.)	-	<i>Задание 6.</i> Этикет делового общения с иностранными партнерами. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей	Самостоятельное изучение теоретического материала. Модель мировых культур Р. Льюиса. Деловое общение с англичанами. Деловое общение с французами. Деловое общение с американцами. Деловое общение с японцами. Деловое общение с китайцами.

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
		различных культур (2 ч.)	Деловое общение с итальянцами. Деловое общение с партнерами из стран Скандинавии. Деловое общение с арабами (2 ч.)

3. Условия реализации дисциплины

Обучение по дисциплине реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (синхронные (50 %) и асинхронные (50 %) занятия). Лекционный материал представляется в виде текстовых материалов, презентаций, размещаемых в LMS Odin. Данные материалы сопровождаются практическими занятиями, и дискуссиями в чатах дисциплины. Изучение теоретического материала (СРС) предполагается до и после синхронной части работы.

Материально-технические условия реализации дисциплины

Синхронные занятия реализуются на базе инструментов видеоконференцсвязи и включают в себя семинарские занятия, сочетающие в себе ответы на вопросы, связанные с материалом лекции и выполнение практических заданий, в формате дискуссий, а также групповую и индивидуальную работу. Обучение производится на платформе Odin. Используются сервисы вебинаров и видеоконференций Zoom, Google Meet. При проведении лекций, практических занятий, самостоятельной работы слушателей используется следующее оборудование: компьютер с наушниками или аудиоколонками, микрофоном и веб-камерой. Программное обеспечение (обновленное до последней версии): браузер Google Chrome, Adobe Flash Player, Java, текстовый редактор.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Дисциплина может быть реализована как очно, так и заочно, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий. Она включает занятия лекционного типа, интерактивные формы обучения, практические занятия, активные и ситуативные методы обучения.

По данной дисциплине имеется электронный УМК — электронный курс в LMS Odin. Обучающиеся могут дополнить представленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данной дисциплине имеется электронный учебно-методический комплекс в LMS Odin. УМК содержит: систему навигации по дисциплине (учебно-тематический план, интерактивный график работы по дисциплине, сведения о результатах обучения, чат для объявлений и вопросов преподавателю), набор презентации к лекциям и практическим занятиям, набор ссылок на внешние образовательные ресурсы и инструменты, видео-материалы,

систему заданий с подробными инструкциями, списки основной и дополнительной литературы. В электронном курсе реализована система обратной связи, а также онлайн-площадки для взаимного обучения.

Литература

Основная литература

1. Приходько, О.В. Деловые коммуникации: учеб. пособие / О.В. Приходько, И.Л. Самойлов, О.Ю. Шубкина; Сиб. федер. ун-т, Ин-т цвет. металлов и материаловедения. – Красноярск: СФУ, 2021. – 368 с.
2. Быкова, А.В. Деловые коммуникации: учеб. пособие / А.В. Быкова, И.А. Мандыч, А.А. Сиганьков. – М.: РТУ МИРЭА, 2020. – 101 с.
3. Кривоко́ра, Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие для вузов / Е.И. Кривоко́ра. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 189 с.
4. Кривоко́ра, Е. И. Деловые коммуникации: учеб. пособие для вузов / Е.И. Кривоко́ра. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 189 с.
5. Папкова, О.В. Деловые коммуникации: учеб. пособие / О.В. Папкова. – М.: Вузовский учебник, 2020. – 160 с.

Дополнительная литература

1. Шарухин, А.П. Психология делового общения: учебник для студ. вузов по напр. подгот. «Туризм» и «Гостиничное дело» / А.П. Шарухин, А.М. Орлов. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 240 с.
2. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет: учеб. пособие для студ. вузов по напр. «Гостиничное дело» и «Туризм» / С.В. Дусенко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 221 с.
3. Томашевская, К.В. Речевая коммуникация в туристской сфере: учеб. пособие для студ. вузов по напр. подгот. «Туризм» / К.В. Томашевская, Е.А. Соколова. – М.: Академия, 2012. – 235 с.
4. Матолыгина, Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учеб. пособие для вузов по направлению подготовки 100100 «Сервис» / Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова. – СПб.: Интермедия, 2016. – 160 с.

4. Оценка качества освоения дисциплины (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Примеры тестов для контроля знаний

Вариант 1

1. Предположения человека о внутреннем состоянии партнера по взаимодействию строится на основе попытки поставить себя на его место:
 - а. идентификация;
 - б. казуальная атрибуция;
 - с. убеждение.
2. Реакция получателя информации на полученное сообщение
 - а. обратная связь;
 - б. декодирование информации;
 - с. передача информации.

3. Соотнесите формы делового общения с их характеристикой

1 основное средство согласованного принятия решений в общении заинтересованных сторон	a. деловые переговоры
2 столкновение мнений, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения	b. деловая полемика, спор
3 обсуждение какого-либо спорного вопроса, в котором каждая сторона аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели	c. дискуссия
4 способ работы группы специалистов, при котором первоочередной целью является нахождение альтернативных вариантов решения проблемы	d. мозговой штурм

4. Профессиональные этические кодексы содержат сведения

- a. о требованиях к поведению человека в рамках его профессиональной деятельности;
- b. о должностных инструкциях в работе;
- c. о гонорарах за оказание услуги в рамках профессиональной деятельности.

5. Соотнесите виды совещаний с их характеристикой

Первая основная цель – поиск оптимального решения проблемы посредством дискуссии	a. проблемное совещание
Вторая основная цель – передача распоряжения по вертикальной схеме управления сверху вниз для быстрого исполнения	b. инструктивное совещание
Третья основная цель – получение информации о текущем состоянии дел на участках, в подразделениях фирмы, организации	c. оперативное совещание

6. Процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения —

- a. переговоры;
- b. совещания;
- c. беседы.

7. Документированное управленческое решение руководителя организации нормативного характера, регламентирующее действие его подчиненных по какому-либо вопросу —

- a. приказ;
- b. обращение руководителя к подчиненным;
- c. рекламация;
- d. докладная записка.

8. Жесты «раскрытые руки» и «расстегивание пиджака» относятся к жестам:

- a. открытости;
- b. размышления и оценки;
- c. защиты.

9. Основная тактика на переговорах, заключающаяся в терпении, выжидании, умалении собственных достоинств, спокойного контроля характерна для деловых людей:

- a. Японии;
- b. Кореи;
- c. Турции;
- d. США;
- e. России;
- f. Франции.

10. При оборудовании офиса применительно к российским условиям обычно создается четыре зоны: личной работы; коллегиальной деятельности; дружеского общения; семейного общения:

- a. верно;
- b. неверно.

Пример практического задания

Задание:

Составьте единый профессиональный этический кодекс гостиницы

Методические рекомендации:

Целью творческого задания является проверка усвоения теоретического материала по теме «Деловой этикет в профессиональной коммуникации», закрепление и расширение знаний, приобретение навыков использования полученных знаний в практической работе.

Профессиональный кодекс может иметь *различные формы*, а именно:

- *формальный кодекс* используется для того, чтобы продемонстрировать, что некая группа людей принадлежит к той или иной профессии. Кодекс публикуется, на него ссылаются на торжественных мероприятиях, его читают вслух в момент вступления в профессию;
- *кодекс-идеал* провозглашает то, к чему стремятся представители той или иной профессии, то есть в нем выдвигаются максимальные требования;
- *дисциплинарный кодекс* постулирует минимум требований, необходимых для выполнения;
- *кодекс-этикет* содержит требования, предъявляемые к внешнему виду и манерам поведения специалиста;
- *единый кодекс* объединяет в себе все предыдущие.

Этический кодекс может включать *следующие пункты*:

- введение;
- основная миссия организации, ее цели;
- отношения между руководителями и подчиненными;
- отношения между руководителями;
- взаимоотношения с другими организациями;

- описание того, каким должен быть работник организации (профессиональные и личностные качества, которыми должен обладать работник);
- традиции и ритуалы организации;
- конкурсы профессионального мастерства;
- общественная жизнь организации;
- требования к деловому костюму работников организации и т.д.

Слушатели разбиваются на мини-группы по 2–3 человека. Каждая группа самостоятельно определяется с тем, какие пункты, на их взгляд, следует включить в составляемый ими профессиональный этический кодекс. Допускается внести дополнительные пункты к перечисленным выше.

Профессиональный этический кодекс оформляется в текстовом редакторе (в формате Word или PDF) и в виде презентаций (в формате PowerPoint).

Задания для самостоятельной работы

В самостоятельную работу входит изучение лекционного материала по темам дисциплины, выполнение тестов по темам дисциплины и закрепление заданий с практических занятий.

Критерии оценивания

Таблица – Критерии оценки выполнения задания

Баллы	1 балл	2 балла	3 балла
Критерий	Задание выполнено частично, требует серьезной доработки	Задание выполнено, но требует некоторой доработки	Задание выполнено полностью, не требует доработки

Критерии оценивания тестов

Каждый тест оценивается по сумме набранных баллов за вопросы, включенные в тест – каждый верный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл, неверный ответ на вопрос теста оценивается в 0 баллов.

Форма аттестации по дисциплине — зачет.

Для получения зачета слушатель должен выполнить 6 заданий, 6 тестов по дисциплине.

«Зачтено» ставится слушателю, набравшему в сумме по результатам изучения дисциплины от 65 до 100 %.

«Не зачтено» ставится слушателю, набравшему в сумме по результатам изучения дисциплины менее 65 %.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины (модуля) «Информационные технологии в сфере гостеприимства»

1. Аннотация

Информационные технологии являются одним из основных факторов развития области гостеприимства. Дисциплина «Информационные технологии в сфере гостеприимства» призвана решать задачи в области повышения конкурентоспособности гостиничного продукта и повышения качества обслуживания потребителей.

Задачами изучения дисциплины «Информационные технологии в сфере гостеприимства» являются: изучение этапов развития информационных технологий; изучение основных понятий об информационных технологиях и их характеристика; изучение систем бронирования и резервирования; изучение программного обеспечения и автоматизации в сфере гостеприимства.

Цель дисциплины

Целью освоения дисциплины является приобретение слушателями знаний об информационных технологиях в сфере гостеприимства.

По окончании изучения дисциплины слушатели будут способны:

РО5. Применять в практической деятельности информационные технологии, специализированные программы в сфере гостеприимства, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2. Содержание

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
Модуль 6. Информационные технологии в сфере гостеприимства (20 часов)			
1. Понятие об информационных технологиях, этапы их развития и общая характеристика (7 ч.)	-	<i>Задание 1.</i> Информационные технологии в сфере гостеприимства (4 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала «Понятие об информационных технологиях, этапы развития информационных технологий и их общая характеристика». Просмотр обучающего видео (3 ч.)
2. Системы бронирования и резервирования (5 ч.)	-	<i>Задание 2.</i> Системы бронирования и резервирования (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала «Системы бронирования и резервирования». Просмотр обучающего видео (3 ч.)
3. Программное обеспечение и автоматизация в	-	<i>Задание 3.</i> Программное обеспечение и	Самостоятельное изучение теоретического материала «Автоматизация в сфере

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
сфере гостеприимства (8 ч.)		автоматизация в сфере гостеприимства (4 ч.)	гостеприимства», «Аппаратно-программное обеспечение в сфере гостеприимства» (3 ч.). Прохождение теста (1 ч.)

3. Условия реализации дисциплины

Обучение по дисциплине реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (синхронные и асинхронные занятия). Лекционный материал представляется в виде текстовых материалов, размещаемых в LMS Odin. Данные материалы сопровождаются заданиями и дискуссиями в чатах дисциплин. Изучение теоретического материала (СРС) предполагается до и после синхронной части работы.

Материально-технические условия реализации дисциплины

Синхронные занятия реализуются на базе инструментов видеоконференцсвязи и включают в себя семинарские занятия, сочетающие в себе ответы на вопросы, связанные с материалом лекции, в формате дискуссий, а также групповую и индивидуальную работу. Обучение производится на платформе Odin. Используются сервисы вебинаров и видеоконференций Zoom, Google Meet. При проведении лекций, практических занятий, самостоятельной работы слушателей используется следующее оборудование: компьютер с наушниками или аудиоколонками, микрофоном и веб-камерой. Программное обеспечение (обновленное до последней версии): браузер Google Chrome, Adobe Flash Player, Java, текстовый редактор.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Дисциплина может быть реализована как очно, так и заочно, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий. Она включает занятия лекционного типа, интерактивные формы обучения, практические занятия.

По данной дисциплине имеется электронный УМК — электронный курс в LMS Odin. Обучающиеся могут дополнить представленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данной дисциплине имеется электронный учебно-методический комплекс в LMS Odin. УМК содержит: систему навигации по дисциплине (учебно-тематический план, интерактивный график работы по дисциплине, сведения о результатах обучения, чат для объявлений и вопросов преподавателю), текстовые материалы к лекциям, практические и тестовые задания, списки основной и дополнительной литературы. В электронном курсе

реализована система обратной связи, а также онлайн-площадки для взаимного обучения.

Литература

Основная литература

1. Гагарина, Л.Г. Информационные технологии: учеб. пособие / Л.Г. Гагарина; Московский институт электронной техники. – М.: Издательский Дом «ФОРУМ», 2019. – 320 с.

2. Кимяев, Д.И. Информационные технологии в туристической индустрии: учеб. пособие для вузов по направлению подготовки 100400 «Туризм», специальности 100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм» / Д.И. Кимяев, Г.А. Костин, В.В. Курлов. – СПб: Троицкий мост, 2014. – 203 с.

3. Корнеев, Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Гостиничное дело» и «Туризм» / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева. – М.: Академия, 2015. – 284 с.

Дополнительная литература

1. Информационные системы и технологии в экономике и управлении: учебник для академического бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям / Санкт-Петербург. гос. эконом. ун-т; под ред. В.В. Трофимов. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2015. – 542 с.

2. Светлов, Н.М. Информационные технологии управления проектами: учеб. пособие / Н.М. Светлов. – 2, перераб. и доп. – М.: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2020. – 232 с.

3. Федотова, Е.Л. Информационные технологии в науке и образовании: учеб. пособие для магистров, обучающихся по специальностям 552800 «Информатика и вычислительная техника», 540600 «Педагогика» / Е.Л. Федотова, А.А. Федотов. – М.: Форум: Инфра-М, 2014. – 334 с.

4. Оценка качества освоения дисциплины (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Примеры тестов для контроля знаний

Пример теста по типу «Множественный выбор»

Выбрать один или несколько правильных ответов:

К текстовым процессорам относят:

- а) Adobe Photoshop;
- б) WordPad;
- в) Microsoft Exel;
- г) Microsoft Word;
- д) CorelDRAW.

Пример теста по типу «Верно/Неверно»

Верно ли утверждение: «Информационная технология — процесс, использующий совокупность средств и методов сбора, обработки и передачи данных для получения информации нового качества о состоянии объекта, процесса или явления»?

Пример теста по типу «Дополнить недостающее слово/ выражение»

Дополните определение:

_____ — совокупность данных, представленных в определенной форме для компьютерной обработки.

Пример теста по типу «Сопоставление»

Соотнесите этапы развития информационных технологий:

1-й этап (до второй половины XIX в.)	«компьютерная» («новая») технология, основным инструментарием которой является персональный компьютер с широким спектром стандартных программных продуктов разного назначения. На этом этапе происходит процесс персонализации АСУ, который проявляется в создании систем поддержки принятия решений определенными специалистами
2-й этап (с конца XIX в.)	«электронная» технология, основным инструментарием которой становятся большие ЭВМ и создаваемые на их базе автоматизированные системы управления (АСУ) и информационно-поисковые системы (ИПС), оснащенные широким спектром базовых и специализированных программных комплексов
3-й этап (40–60-е гг. XX в.)	«механическая» технология, инструментарий которой составляли: пишущая машинка, телефон, диктофон, оснащенная более совершенными средствами доставки почта
4-й этап (с начала 70-х гг.)	«электрическая» технология, инструментарий которой составляли: большие ЭВМ и соответствующее программное обеспечение, электрические пишущие машинки, ксероксы, портативные диктофоны
5-й этап (с середины 80-х гг.)	«ручная» информационная технология, инструментарий которой составляли: перо, чернильница, книга

Примерный перечень тем для докладов

1. Основные достижения информационных технологий.
2. Перспективные направления развития информационных технологий в гостиничном сервисе.
3. Технические средства автоматизации информационно-управленческой деятельности в гостиничном сервисе.
4. Информационные технологии как инструмент повышения эффективности и качества в индустрии гостеприимства.
5. Основные понятия систем электронного документа оборота в индустрии гостеприимства.

Методические рекомендации по подготовке докладов

Подготовка доклада осуществляется в следующей последовательности:

1. Выбор темы доклада.
2. Составление плана доклада.
3. Составление списка используемых источников литературы.

4. С помощью каталога библиотеки осуществляется подбор 5–7 наименований литературы, включая научную и учебную, а также периодические издания.

5. Собранный материал систематизируется и обрабатывается. Изложение материала должно быть последовательным и взаимосвязанным. Не допускается дословное переписывание литературы.

6. Подготовить презентацию к докладу и выступить с ним на практическом занятии.

Критерии оценивания заданий

Баллы	1 балл	2 балла	3 балла
Критерий	Задание выполнено частично, требует серьезной доработки	Задание выполнено, но требует некоторой доработки	Задание выполнено полностью, не требует доработки

Целью тестирования является проверка усвоения слушателями теоретического материала по темам курса, закрепление и расширение знаний, полученных в процессе изучения дисциплины. За каждый правильный ответ начисляется 1 балл.

Форма аттестации по дисциплине — зачет. Для получения зачета слушатель должен выполнить 3 задания, пройти 1 тест.

«Зачтено» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины от 65 до 100 % от максимального количества баллов.

«Не зачтено» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины менее 65 % от максимального количества баллов.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины «Управление персоналом в сфере гостеприимства»

1. Аннотация

Дисциплина «Управление персоналом в сфере гостеприимства» изучает основы теории и практики управления персоналом в сфере гостеприимства, рассматривает управление персоналом как, возможно, одну из самых главных подсистем гостиничного менеджмента, от эффективности которой зависит эффективность деятельности гостиницы в целом, обосновывает необходимость взаимосвязи стратегии ее развития, позиционирования, мер по повышению конкурентоспособности с мерами по подбору, оценке, развитию и стимулированию персонала.

Цель дисциплины

Целью дисциплины «Управление персоналом в сфере гостеприимства» является освоение слушателями основные методы и технологии управления персоналом в избранной профессиональной сфере, приобрести навыки для использования их в практике управления персоналом в условиях сложного и динамичного окружения, развить у слушателей лидерские качества и навыки, которые позволят им работать руководителями предприятий в сфере гостеприимства

Программа курса содержит комплекс знаний в области Управления персоналом в сфере индустрии гостеприимства.

По окончании обучения по данной дисциплине слушатели будут способны:

РО2. Организовывать и координировать деятельность персонала департаментов с целью выполнения поставленных задач:

- анализировать настоящее состояние трудовых ресурсов организации и обеспечивать их текущее и перспективное планирование;
- формировать цели и задачи кадровой политики в сфере гостеприимства в соответствии со стратегией развития организации;
- создавать текущие и перспективные планы потребностей департаментов сферы гостеприимства и общественного питания в персонале;
- создавать условия для формирования благоприятного имиджа работника гостиничного и ресторанного сервиса.

2. Содержание

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
Модуль 7. Управление персоналом в сфере гостеприимства (20 часов)			
1. Человеческий фактор в сфере индустрии гостеприимства (7 ч.)	Современная законодательно-правовая и нормативная база сферы гостеприимства. Человеческий фактор в сфере индустрии гостеприимства. Роль человека в современных управленческих концепциях. Современная концепция управления персоналом (2 ч.)	Человеческий фактор в сфере индустрии гостеприимства <i>Задание 1.</i> Человеческий фактор как гарантия качества услуг предприятий сферы индустрии гостеприимства (2 ч.)	Самостоятельное изучение терминов и определений, литературы по теме «Человеческий фактор в сфере индустрии гостеприимства». Выполнение задания 1. Прохождение теста (3 ч.)
2. Методология управления персоналом (7 ч.)	Методология управления персоналом организации в сфере индустрии гостеприимства. Философия управления персоналом. Методы управления персоналом сферы гостеприимства. Система управления персоналом организации индустрии гостеприимства. Цели и функции системы управления персоналом гостиницы. Формирование корпоративной культуры - основа построения кадровой политики предприятия индустрии гостеприимства (2 ч.)	Методология управления персоналом Разработка модели системы качества предприятия сферы индустрии гостеприимства. <i>Задание 2.</i> Цели и функции системы управления персоналом гостиницы (1 ч.)	Самостоятельное изучение литературы по теме «Методология управления персоналом» Выполнение задания 2. Прохождение теста (4 ч.)
3. Система управления персоналом организации индустрии гостеприимства (6 ч.)	Особенности формирования персонала гостиниц. Маркетинг персонала, как основа кадрового планирования в гостиничном менеджменте. Практическая реализация технологий кадрового менеджмента.	Система управления персоналом организации индустрии гостеприимства. <i>Задание 3.</i> Развитие, мотивация и оценка персонала предприятия индустрии	Самостоятельное изучение литературы по теме «Система управления персоналом организации индустрии гостеприимства» Выполнение

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
	Развитие, мотивация и оценка персонала предприятия индустрии гостеприимства. Построение системы обучения персонала. Развитие командных форм работы персонала гостиницы. Система внутренних стандартов как основа успешной деятельности персонала гостиницы. Оценка персонала как интегрированная функция гостиничного менеджмента (2 ч.)	гостеприимства. Построение системы обучения персонала. Развитие командных форм работы персонала гостиницы. Система внутренних стандартов как основа успешной деятельности персонала гостиницы. Оценка персонала как интегрированная функция гостиничного менеджмента (1 ч.)	задания 3. Прохождение теста (4 ч.)

3. Условия реализации дисциплины

Обучение по дисциплине реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (синхронные и асинхронные занятия). Лекционный материал представляется в виде записей занятий, текстовых материалов, презентаций, размещаемых в LMS Odin. Данные материалы сопровождаются заданиями и дискуссиями в чатах дисциплин. Изучение теоретического материала (СРС) предполагается до и после синхронной части работы.

Материально-технические условия реализации дисциплины

Синхронные занятия реализуются на базе инструментов видеоконференцсвязи и включают в себя семинарские занятия, сочетающие в себе ответы на вопросы, связанные с материалом лекции, в формате дискуссий, а также групповую и индивидуальную работу. Обучение производится на платформе Odin. Используются сервисы вебинаров и видеоконференций Zoom, GoogleMeet. При проведении лекций, практических занятий, самостоятельной работы слушателей и стажировки используется следующее оборудование: компьютер с наушниками или аудиокolonками, микрофоном и веб-камерой. Программное обеспечение (обновленное до последней версии): браузер Google Chrome, Adobe FlashPlayer, Java, текстовый редактор.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Дисциплина может быть реализована как очно, так и заочно, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий. Она включает занятия лекционного типа, интерактивные формы обучения, семинарские, активные и ситуативные методы обучения.

По данной дисциплине имеется электронный УМК — электронный курс в LMS Odin. Обучающиеся могут дополнить представленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данной дисциплине имеется электронный учебно-методический комплекс в LMS Odin. УМК содержит: систему навигации по дисциплине (учебно-тематический план, интерактивный график работы по дисциплине, сведения о результатах обучения, чат для объявлений и вопросов преподавателю), набор презентации к лекциям, набор ссылок на внешние образовательные ресурсы и инструменты, систему заданий с подробными инструкциями, списки основной и дополнительной литературы. В электронном курсе реализована система обратной связи, а также онлайн-площадки для взаимного обучения.

Литература

Основная литература

1. Гостиничный менеджмент: учебное пособие для вузов по направлению подготовки «Гостиничное дело» / Рос. гос. ун-т туризма и сервиса; под ред. А.А. Федюлин. – М.: КноРус, 2018. – 426 с.

2. Гостиничный менеджмент: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» (квалификация (степень) «бакалавр») / Н.В. Дмитриева [и др.]; ред. Н.А. Зайцева. – М.: Альфа; М: ИНФРА-М, 2018. – 352 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=473497>.

3. Зайцева, Н.А. Управление персоналом в гостиницах: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки 100400 «Туризм» и 101100 «Гостиничное дело» / Н.А. Зайцева. – М.: Форум; ИНФРА-М, 2017. – 416 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=406091>.

4. Оценка качества освоения дисциплины (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Примеры тестов для контроля знаний

1. Персонал гостиницы — это _____.
2. К методам формирования системы управления персоналом относятся:
 - а) метод аналогий;
 - б) метод структуризации целей;
 - в) морфологический анализ;
 - г) а, б, в.
3. Способы воздействия на персонал следующие:
 - а) приказы;

- б) устав предприятия;
- в) инструкции;
- г) штатное расписание;
- д) должностные инструкции;
- е) стандарты организации.

4. Кадровая политика это:

- а) перечень правил и норм организации кадровой работы на предприятии;
- б) перечень лиц, принимающих кадровые решения;
- в) перечень мероприятий по работе с персоналом на различных стадиях развития организации;
- г) перечень кадровых мероприятий на период до трех лет.

5. Планируемое развитие менеджеров за пределами работы предусматривает:

- а) ротацию менеджеров;
- б) обучение по договору с учебным центром;
- в) делегирование полномочий подчиненному;
- д) формирование резерва кадров;
- е) все ответы верны.

Пример практической работы

Цель: Изучить систему подбора персонал гостиницы. Определение требований к персоналу гостиницы на основе моделей компетенций. Персонал гостиницы — это его основа, фундамент эффективной работы в условиях нестабильной динамично изменяющейся внешней среды.

Поэтому крупные гостиницы имеют сильные кадровые службы и термины «система подбора», «интервьюирование», «оценка», «ротация», «тренинг» им не только известны, но и активно используются в повседневной работе.

В условиях сервисной экономики востребованы работники, которые любят и умеют обслуживать других, и создание мотивированного коллектива начинается с процесса найма. Для работы в гостинице очень важно привлечь людей дружелюбных, внимательных, готовых помочь, которых можно мотивировать.

Чтобы сотрудник мог овладеть необходимыми коммуникативными навыками, которые позволят ему эффективно взаимодействовать с гостями, создавать у них чувство значимости для гостиницы и желание приехать снова, он должен правильно относиться к людям. Если в человеке просматривается едва скрываемое презрение, то обучить его гость-ориентированности будет невозможно, по крайней мере, при помощи ресурсов, которыми располагает большинство отелей. Поэтому лучшие гостиницы прилагают большие усилия, чтобы нанимать только подходящих людей, обучать и мотивировать их, а затем наделять необходимыми полномочиями, чтобы демонстрировать высокий уровень обслуживания гостей.

Вместе с тем многие руководители гостиниц не уделяют должного внимания процессу подбора персонала. Еще меньшее количество отельеров уделяет внимание диагностике личностных качеств кандидата, а ведь именно они особенно важны при приеме на работу в гостиницу.

Действительно, кроме руководящих должностей и нескольких узкоспециализированных позиций, таких как повар или бухгалтер, в отеле всему можно научить. В ряде крупных гостиничных сетей даже существует жесткое требование к кандидату: отсутствие опыта работы в данной должности. Это объясняется тем, что легче с самого начала научить стандартам, выполнение которых требуется от сотрудника, чем переучивать его, объясняя, почему то, как он выполнял работу на прежнем месте, не соответствует нормам, предъявляемым в этой гостинице.

Еще одна проблема, с которой сталкиваются работодатели при приеме сотрудников с опытом работы — это знание определенных хитростей, позволяющих нечестно работать и обманывать гостей и руководство отеля.

Если на прежнем месте работы среди сотрудников была распространена такая практика, то, возможно, он попытается извлечь в процессе работы дополнительную выгоду, тем самым не только вредя имиджу гостиницы, но и показывая пример остальным. Зачастую перед менеджером кадровой службы ставится задача как можно быстрее заполнить пустующую позицию.

В этом случае основными источниками новых вакансий выступают:

- новая/дополнительная позиция в связи с расширением штата;
- замена ушедшего сотрудника;
- замена сотрудника, не соответствующего должности.

Одной из проблем в процессе поиска персонала является давление руководителей на менеджера кадровой службы. Когда внезапно уволившегося или заболевшего сотрудника нечем заменить и качество работы страдает, от руководителей можно услышать такие фразы: «Найдите мне хоть кого-нибудь, у меня некому работать!» или «Завтра мне нужен новый сотрудник, пусть выходит в смену, а потом разберемся». Конечно, такие ситуации возникают из-за неправильного планирования кадрового резерва, но и руководители должны заранее ставить в известность кадровую службу о потребности в персонале. В любом случае, процесс поиска и отбора персонала должен быть выполнен качественно и по установленной технологии, так как любое исключение повлечет за собой новые ошибки.

Основными факторами эффективного найма персонала являются:

- точный запрос и определение требований к персоналу (модели компетенций);
- план мероприятий по привлечению;
- оценка кандидатов.

Адекватное определение требований к кандидату, которое максимально соответствует портрету желаемого сотрудника, является самым важным компонентом в системе подбора персонала. Если менеджер отдела кадров четко

представляет себе, кого он ищет, и использует релевантный профиль требований к кандидату, то дальнейшая работа не будет проделана зря.

В общем виде «профиль требований к кандидату» на основные позиции гостиницы будет включать следующие блоки:

1. Общие сведения.
 - 1.1. Половозрастные параметры.
 - 1.2. Основное образование, дополнительные курсы.
2. Профессиональный портрет.
 - 2.1. Название возможных занимаемых кандидатом должностей.
 - 2.2. Профиль организаций, в которых ранее работал кандидат.
 - 2.3. Минимальный опыт работы.
 - 2.4. Список должностных обязанностей.
 - 2.5. Знания, необходимые кандидату.
 - 2.6. Навыки, которыми должен владеть кандидат.
3. Психологический портрет.
 - 3.1. Личностные качества, которые помогут успешно справляться с должностными обязанностями.
 - 3.2. Личностные качества, которые помогут освоить новые навыки.
 - 3.3. Личностные качества, несовместимые с работой на данной должности и в данной организации.
 - 3.4. Личностные характеристики, позволяющие достичь совместимости с сотрудниками и взаимопонимания с гостями. Каждый блок наполняется компетенциями, по которым в дальнейшем будет происходить оценка кандидата.

Компетенции — это ценности и личностные качества, а также профессиональные знания и навыки, необходимые сотруднику для успешного выполнения своих должностных обязанностей. Компетенции — это описание того, что бы работодатель хотел видеть в своем сотруднике и какие требования он к нему предъявляет. Чем выше уровень ответственности и полномочий, которые соответствуют должности, тем выше качественный уровень компетенции и количество компетенций. Работа проводится в интерактивной форме с использованием программно-аппаратных средств, с консультациями преподавателя.

Задания для самостоятельной работы

Определите требования к персоналу гостиницы на основе моделей компетенций горничной гостиницы и администратора ресторана.

Результаты оформить в виде отчета по практической работе.

Критерии оценивания

Критерии оценки выполнения задания

Баллы	1 балл	2 балла	3 балла
Критерий	Задание выполнено частично, требует серьезной доработки	Задание выполнено, но требует некоторой доработки	Задание выполнено полностью, не требует доработки

Методические указания по организации самостоятельной работы

Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности как в учебной аудитории, так и вне её, в контакте с преподавателем так и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

- Без контакта с преподавателем, в библиотеке, дома при выполнении учебных задач.
- Все виды самостоятельной работы пересекаются и дополняют друг друга.

Основная *задача* самостоятельной работы заключается в создании психолого-дидактических условий развития интеллектуальной инициативы и мышления на занятиях любой формы.

Цель самостоятельной работы научить слушателей самостоятельно работать с учебным материалом и научной информацией, заложить основы самоорганизации и самовоспитания для дальнейшего непрерывного повышения квалификации.

Самостоятельная работа слушателей по дисциплине включает следующие виды самостоятельной деятельности:

- систематическое чтение и конспектирование учебной и научной литературы по изучаемым вопросам дисциплины;
- самостоятельное углубленное изучение узловых вопросов учебной программы;
- подготовка к практическим занятиям: составление планов и тезисов сообщений к выступлению, написание реферативных обзоров и докладов;
- самостоятельное решение задач по темам дисциплины;
- подготовка к экзамену.

Основные условия подготовки к самостоятельному труду:

- умение работать с литературой, интернет-публикацией (пользоваться оглавлением, введением, послесловием, выделять главное, осмысливать и записывать прочитанное);
- умение выбирать соответствующую (четкое представление об источниках информации и умение ими пользоваться);
- умение анализировать и коротко записывать прочитанное или услышанное (план, тезисы, конспект);
- умение пользоваться компьютером;
- систематизация записей (тетради, карточки, файлы).

При затруднении восприятия учебного материала рекомендуется:

- выявление непонятного в изучаемом вопросе. Чаще всего непонятными являются термины, они легко поясняются с помощью словарей и справочников;
- соотнесение непонятного с понятным. В этом случае помогут: перефразировки, при условии сохранения основной мысли; рисунки,

- схемы, графики, обобщенные схемы-рисунки; соотнесения с личным опытом, с другими источниками;
- использование знаний при анализе новых фактов;
 - использование поясняющего анализа и синтеза (сведение непонятного к понятному);
 - использование поясняющих сравнений (соотнесение нового со старым);
 - использование поясняющей конкретизации (ссылка на конкретные факты);
 - использование поясняющего обобщения (для группировки фактов, систематизации, классификации);
 - использование поясняющего абстрагирования (к замене предметов — знаками, связей — схемами).

Важно не только воспринимать и осмысливать полученные новые знания, но и обязательно закреплять их в памяти, то есть запоминать, сохранять, узнавать и воспроизводить.

К приемам запоминания относятся:

- настройка (интерес к делу, чувство ответственности);
- установка на срок и точность (весь материал, кроме основных принципов, правил и законов следует запоминать в виде «смысловых вех»);
- активный мыслительный анализ, запоминание примеров;
- сближение процесса запоминания с процессом узнавания и воспроизведения (для ускорения запоминания как можно раньше начинать воспроизводить материал в памяти);
- правильная организация деятельности памяти в целом (рациональное распределение, повторение, перерывы в работе, максимум повторений в первые часы и дни после заучивания, перерывы во время запоминания).

Критерии оценивания тестов

Каждый тест оценивается по сумме набранных баллов за вопросы, включенные в тест: за каждый верный ответ на вопрос теста начисляется 1 балл, неверный ответ на вопрос теста оценивается в 0 баллов. Оценка выполнения теста производится автоматически в электронной образовательной среде.

Форма аттестации по дисциплине — зачет. Для получения зачета слушатель должен выполнить 3 задания, 3 промежуточных теста и итоговый тест по дисциплине.

«Зачтено» ставится слушателю, набравшему в сумме по результатам изучения дисциплины *от 65 до 100 %*.

«Не зачтено» ставится слушателю, набравшему в сумме по результатам изучения дисциплины *менее 65 %*.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины (модуля) «Экономика предприятий сферы гостеприимства»

1. Аннотация

Гостиничный бизнес в настоящее время является одной из быстроразвивающихся и перспективных отраслей экономики. Дисциплина «Экономика предприятий сферы гостеприимства» позволит слушателям приобрести знания в области формирования и понимания сущности основных экономических процессов, показателей, характеризующих деятельность предприятий сферы гостеприимства их структурных подразделений, с точки зрения их результативности и эффективности деятельности. Дисциплина включает в себя три модуля, каждый из которых состоит из теоретического лекционного материала, практических заданий, включающих в себя задачи по расчету основных экономических показателей, характеризующих деятельность гостиничного предприятия, и тестовых заданий, позволяющих проверить знания, полученные в ходе изучения дисциплины.

Цель дисциплины

Формирование у слушателей программы профессиональной переподготовки «Гостиничное дело» теоретических знаний и практических навыков в области экономики сферы гостеприимства в условиях электронного и дистанционного обучения. По окончании обучения по данной дисциплине слушатели будут способны:

РО1. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса:

- создавать внутренние организационно-распорядительные документы, регламенты и практику их применения по вопросам основных экономических количественных и качественных показателей деятельности предприятий сферы гостеприимства и осуществлять их расчет.
- давать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.

РО4. Давать оценку соответствия качества выполняемых работ регламентам и стандартам, разработанным на предприятии:

- формировать перечень мероприятий по организации контроля за функционированием системы финансовой дисциплины работников.
- выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).

2. Содержание

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
Модуль 8. Экономика предприятий сферы гостеприимства (20 часов)			
1. Основные и оборотные средства предприятий сферы гостеприимства (8 ч.)		Основные и оборотные средства предприятий сферы гостеприимства. <i>Задание 1.</i> Решение задач по основным и оборотным средствам предприятия сферы гостеприимства (в соответствии с исходными данными) (4 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала: Основные средства предприятия: понятия и классификация. Планирование, учет, оценка и анализ эффективности использования основных средств. Износ и амортизация основных средств. Воспроизводство основных фондов. Оборотные средства предприятия, их характеристика. Определение потребности в оборотных фондах и средствах. Показатели эффективности использования и оборотных средств (3 ч.). Прохождение теста по теме 1 (1 ч.)
2. Издержки производства и прибыль предприятий сферы гостеприимства (6 ч.)		Издержки производства и прибыль предприятий сферы гостеприимства. <i>Задание 2.</i> Решение задач по расчету затрат и прибыли предприятия сферы гостеприимства (в соответствии с исходными данными) (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала: Издержки и их классификация. Калькуляция себестоимости продукции и услуг. Методы учета затрат. Прибыль предприятия и методы ее расчета. Безубыточность работы предприятия сферы гостеприимства. Механизм формирования, налогообложения и распределения прибыли Прохождение теста по теме 2 (4 ч.)
3. Планирование трудовых ресурсов и оплата труда работников предприятий сферы		Планирование трудовых ресурсов и оплата труда работников предприятий сферы гостеприимства. <i>Задание 3.</i> Решение задач по расчету производительности труда	Самостоятельное изучение теоретического материала: Планирование численности работников предприятия. Расчёт бюджета рабочего времени. Планирование фонда оплаты труда

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
гостеприимства (6 ч.)		и фонда оплаты труда работников предприятий сферы гостеприимства (в соответствии с исходными данными) (4 ч.)	Прохождение теста по теме 3 (2 ч.)

3. Условия реализации дисциплины

Обучение по дисциплине реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (50% синхронные и 50% асинхронные занятия). Лекционный материал представляется в виде текстовых материалов, презентаций, тестов к лекционному материалу, размещаемых в LMS Odin. Данные материалы сопровождаются заданиями и дискуссиями в чате дисциплины. Изучение теоретического материала (СРС) предполагается до и после синхронной части работы.

Материально-технические условия реализации дисциплины

Синхронные занятия реализуются на базе инструментов видеоконференцсвязи и включают в себя практические занятия, сочетающие в себе решение ситуационных задач, ответы на вопросы, связанные с материалом лекции, в формате дискуссий, а также групповую и индивидуальную работу. Обучение производится на платформе Odin. Используются сервисы вебинаров и видеоконференций Zoom, Google Meet. При проведении лекций, практических занятий, самостоятельной работы слушателей и стажировки используется следующее оборудование: компьютер с наушниками или аудиоколонками, микрофоном и веб-камерой. Программное обеспечение (обновленное до последней версии): браузер Google Chrome, Adobe Flash Player, Java, текстовый редактор.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Дисциплина может быть реализована как очно, так и заочно, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий. Она включает занятия лекционного типа, практические, интерактивные формы обучения, активные и ситуативные методы обучения.

По данной дисциплине имеется электронный УМК — электронный курс в LMS Odin. Обучающиеся могут дополнить представленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данной дисциплине имеется электронный учебно-методический комплекс в LMS Odin. УМК содержит: систему навигации по дисциплине (учебно-тематический план, интерактивный график работы по дисциплине, сведения о результатах обучения, чат для объявлений и вопросов

преподавателю), набор лекционного материала, набор ссылок на внешние образовательные ресурсы и инструменты, систему заданий с подробными инструкциями, списки основной и дополнительной литературы. В электронном курсе реализована система обратной связи, а также онлайн-площадки для взаимного обучения.

Литература

Основная литература

1. Экономика гостиничного предприятия: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для 43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность] / Л.В. Багузова. – Красноярск: СФУ, 2021.
2. Малых, Н.И. Экономика гостиничного предприятия: учеб. пособие / Н.И. Малых; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. – М.: Издательство «ФОРУМ», 2020. – 320 с.
3. Митрофанов, С.В. Экономика гостиничного предприятия: учеб. пособие для подготовки бакалавров, обучающихся по направлению 43.03.03 «гостиничное дело» / С.В. Митрофанов. – СПб.: ИЭО СПбУТУиЭ, 2017. – 230 с.
4. Пережогина, О.Н. Экономика гостиничного предприятия: учеб. пособие / О.Н. Пережогина, Т.В. Никонова. – Казань: Поволжская ГАФКСиТ, 2017. – 48 с.
5. Экономика гостиничного предприятия: учеб. пособие для вузов по специальности «Гостиничное дело» / А.Н. Лазарев [и др.]; под ред. А.Н. Лазарев; Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. – М.: КноРус, 2016. – 304 с.

Дополнительная литература

1. Кара, А.Н. Экономика сферы обслуживания: учеб. пособие для студ. вузов по спец. «Экономика и управление на предприятиях сферы обслуживания» / А.Н. Кара, Е.Е. Спиридонова, Н.А. Воронина; ред. Л.И. Ерохина. – М.: Академия, 2010. – 320 с.
2. Скобкин, С.С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2009. – 431 с.
3. Скляренко, В.К. Экономика предприятия: учебник / В.К. Скляренко. – М.: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2018. – 346 с.
4. Филипповский, Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е.Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 175 с.

4. Оценка качества освоения дисциплины (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Форма аттестации по дисциплине «Организация гостиничной деятельности» — зачет. Для получения зачета слушатель должен выполнить 3 задания, 3 теста по каждому модулю дисциплины.

«Зачтено» ставится слушателю, набравшему в сумме по результатам изучения дисциплины *от 65 до 100 %*.

«Не зачтено» ставится слушателю, набравшему в сумме по результатам изучения дисциплины *менее 65 %*.

Перечень заданий и/или контрольных вопросов

Практические задания модуля

1. Решение задач по основным и оборотным средствам предприятия сферы гостеприимства (в соответствии с исходными данными).
2. Решение задач по расчету затрат и прибыли предприятия сферы гостеприимства (в соответствии с исходными данными).
3. Решение задач по расчету производительности труда и фонда оплаты труда работников предприятий сферы гостеприимства (в соответствии с исходными данными).

Задания для самостоятельной работы

В самостоятельные работы входит изучение лекционного материала по модулям дисциплины, выполнение тестов по каждому модулю дисциплины и закрепление заданий с практических уроков.

Критерии оценивания практических заданий

Практические задания представлены в темах 1–3. Каждое практическое задание оценивается от 0 до 3 баллов. Критерии оценивания в баллах представлены в таблице.

Таблица – Критерии оценивания практических заданий

Оценка	Критерии
3 балла	1) полное раскрытие темы или выполнение расчетов; 2) указание точных названий и определений; 3) правильная формулировка выводов, согласно произведенным расчетам
2 балла	1) недостаточно полное, по мнению преподавателя, раскрытие темы или допущены несущественные ошибки в расчетах; 2) несущественные ошибки в определении понятий, кардинально не меняющих суть изложения; 3) недостаточно полная формулировка выводов, согласно произведенным расчетам
1 балл	1) отражение лишь общего направления изложения материала или допущены существенные ошибки в расчетах; 2) наличие достаточного количества несущественных или одной-двух существенных ошибок в определении понятий и определений; 3) наличие существенных замечаний к формулировке выводов, согласно произведенным расчетам
0 баллов	1) задание не выполнено или выполнено полностью не верно

Критерии оценивания тестов

Тесты представлены в темах 1, 2 и 3.

Каждый тест оценивается по сумме набранных баллов за вопросы, включенные в тест: за каждый верный ответ на вопрос теста начисляется 1 балл, неверный ответ на вопрос теста оценивается в 0 баллов.

Примеры практических заданий

Задание 1: Включает в себя решение 8 типовых задач по первому модулю дисциплины.

Цель задания: закрепить знания теоретического материала по расчету показателей, характеризующих деятельность гостиничного предприятия.

Пример задачи 1: Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими показателями (млн. руб.):

Показатели	2019 г.	2020 г.	Отклонение (+/-)
Объем продаж	483,60	578,70	+95,10
Балансовая прибыль	51,90	63,50	+11,60
Среднегодовая стоимость основных фондов	31,90	31,20	- 0,70
Среднегодовая стоимость оборотных средств	93,20	218,10	+124,90

На основе анализа общей рентабельности основных фондов и оборотных средств за предыдущий и отчетный годы, необходимо рассчитать влияние на этот показатель стоимости основных фондов, фондоотдачи, оборачиваемости оборотных средств и балансовой прибыли.

Методика расчета:

1. Расчет общей рентабельности основных фондов и оборотных средств осуществляется по формуле:

$$Roф = БП / (ОФ + ОС) * 100 \%, \quad (1)$$

где $Roф$ — общая рентабельность основных фондов и оборотных средств в %;

БП — балансовая прибыль;

ОФ — основные фонды;

ОС — оборотные средства.

2. Условная рентабельность основных фондов и оборотных средств рассчитывается по формуле:

$$Ruф = БП_{п} / (ОФ_{о} + ОС_{о}) * 100 \%, \quad (2)$$

где $Ruф$ — условная рентабельность основных фондов и оборотных средств;

БП_п — балансовая прибыль прошлого года;

ОФ_о — основные фонды отчетного года;

ОС_о — оборотные средства отчетного года.

3. Фондоотдача рассчитывается по формуле:

$$Ф = (\text{объем продаж}) / (\text{среднегодовая стоимость основных фондов}) \quad (3)$$

4. Коэффициент оборачиваемости оборотных средств рассчитывается по формуле:

$$К = (\text{объем продаж}) / (\text{среднегодовая стоимость оборотных средств}) \quad (4)$$

Расчет по формулам (1), (3), (4) производится отдельно для 2019 и 2020 гг.

Пример задачи 2. Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

Вид основных фондов	Балансовая стоимость на начало года (млн. руб.)	Прирост основных фондов (млн. руб.)	Срок ввода	Годовая норма амортизации (%)
Здания и сооружения	9800	230	апрель	3,3
Оборудование	570	160	июнь	12,5

Необходимо рассчитать сумму амортизационных отчислений по гостинице на основе балансовых данных за отчётный период.

Формула для расчета:

$$\Phi А = \Phi Б * НА + (\Phi П * НА / 12 \text{ мес.} * М), \quad (1)$$

где $\Phi А$ — амортизационные отчисления;

$\Phi Б$ — балансовая стоимость на начало года;

$\Phi П$ — прирост основных фондов;

$НА$ — норма амортизации;

$М$ — количество месяцев.

При решении задачи следует учитывать, что амортизационные отчисления рассчитываются по различным видам основных фондов (недвижимым и движимым), амортизация на вновь вводимые основные фонды исчисляется с первого месяца, следующего за месяцем принятия имущества на бухгалтерский учет.

Пример задачи 3. Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными (тыс. руб.):

Показатели	2019 г.	2020 г.
Объем продаж	25280	25710
Прибыль	12035	12180
Среднегодовая стоимость основных фондов	12820	12980

Необходимо рассчитать фондоотдачу, коэффициент использования основных фондов, рентабельность использования основных фондов. Показатели рассчитываются для каждого года отдельно.

Сделать вывод о факторах, влияющих на повышение эффективности использования основных фондов.

Формулы для расчета:

$$\Phi о = V / \Phi с, \quad (1)$$

где $\Phi о$ — фондоотдача;

V — объём продаж;

$\Phi с$ — среднегодовая стоимость основных фондов.

$$K \text{ (коэффициент использования)} = \Pi / \Phi_c, \quad (2)$$

где Π — прибыль;

Φ_c — среднегодовая стоимость основных фондов.

$$P \text{ (рентабельность)} = \Pi / \Phi_c * 100\% \quad (3)$$

Примеры тестовых заданий (к лекциям) по темам

1. Расчет фондовооруженности труда осуществляется по формуле:
 - а) $\Phi_{\text{отд}} = B / \Phi$;
 - б) $\Pi_T = \Phi_{\text{отд}} \times \Phi_B$;
 - в) $\Phi_B = \Phi / \text{Ч}$.
2. Верно ли утверждение, что начисление амортизации производится по нормам для различных групп и видов основных фондов?
 - а) верно;
 - б) не верно.
3. Минимальная сумма денежных средств, постоянно необходимая предприятию для его производственной деятельности — это:
 - а) норматив оборотных средств;
 - б) фонд обращения;
 - в) кругооборот оборотных средств.
4. Снижение трудоемкости при прочих равных условиях обеспечивает:
 - а) рост производительности труда;
 - б) снижение производительности труда;
 - в) увеличение потребности в персонале.
5. Сумма фактических затрат организации на приобретение, сооружение и изготовление основных фондов определяет:
 - а) первоначальную стоимость;
 - б) остаточную стоимость;
 - в) восстановительную стоимость.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины «Инновации в гостиничной деятельности»

1. Аннотация

Современная индустрия гостиничного бизнеса является одной из крупнейших и наиболее динамично развивающихся отраслей мировой экономики. Дисциплина «Инновации в гостиничной деятельности» призвана решать задачи повышения конкурентоспособности гостиничной услуги, связанные с применением нестандартных решений для управления ресурсами гостиничного предприятия. Специфика данной дисциплины обусловлена тем, что в сфере гостиничных услуг присутствуют результаты инновационной деятельности разных сфер, и задачей гостиничного менеджмента является адаптация и внедрение инноваций для удовлетворения потребительского спроса на основе анализа имеющихся разработок.

Настоящий курс содержит комплекс знаний по направлениям развития инновационной деятельности гостиничного бизнеса. Дисциплина включает в себя знание инновационных технологий гостиничной отрасли, организации обслуживания и управления, маркетинга, психологии мотивации, другие знания.

Цель дисциплины

Совершенствование и получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и повышение профессионального уровня в гостиничной деятельности. По окончании обучения по данной дисциплине слушатели будут способны:

РО1. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса:

- создавать внутренние организационно-распорядительные документы, регламенты и практику их применения по вопросам координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом технологических новаций;
- обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с учетом инновационных процессов;
- давать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале с учетом инновационных процессов;
- применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в сфере гостеприимства и общественного питания.

2. Содержание

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
Модуль 9. Инновации в гостиничной деятельности (26 часов)			
1. Теоретические основы инновационного процесса в сфере гостеприимства и общественного питания, государственное регулирование инновационного процесса (8 ч.)	Виды инноваций. Инновационные процессы. Жизненный цикл и функции инноваций. Инновации в индустрии гостеприимства и их типология. Национальная инновационная система. Государственная поддержка инновационной деятельности в индустрии гостеприимства (2 ч.)	Инновации в индустрии гостеприимства и их типология. <i>Задание 1.</i> Типология инноваций в индустрии гостеприимства (2 ч.)	Самостоятельное изучение терминов и определений, литературы по теме «Типология инноваций в индустрии гостеприимства». Изучение способов финансирования инновационной деятельности. Выполнение задания 1. Прохождение теста (4 ч.)
2. Стратегия и планирование инновационной деятельности в сфере гостеприимства (10 ч.)	Содержание и характеристика различных типов стратегий. Планирование инноваций и инновационные проекты. Роль и характер инвестиций в инновационных процессах. Риски в инновационной деятельности (2 ч.)	Планирование инноваций и инновационные проекты в сфере гостеприимства и общественного питания, оценка рисков в планировании и организации деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с учетом инновационных процессов. <i>Задание 2.</i> Разработка инновационного проекта в области гостиничного дела (2 ч.)	Разработка презентации инновационного проекта в сфере гостеприимства (6 ч.). Просмотр обучающего видео. Прохождение теста
3. Ведущие и технологические инновации в сфере гостеприимства (8 ч.)	Факторы, влияющие на развитие инновационной деятельности. Основные направления внедрения организационно – управленческих инноваций для повышения	Технологические новации в сфере гостеприимства. <i>Задание 3.</i> Бенчмаркинг в сфере гостеприимства и общественного питания (2 ч.)	Выполнение задания 3. Просмотр обучающего видео. Прохождение теста (4 ч.)

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
	конкуренции предприятий индустрии гостеприимства. Ведущие инновации: аутсорсинг, франчайзинг, бенчмаркинг (2 ч.)		

3. Условия реализации дисциплины

Обучение по дисциплине реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (синхронные и асинхронные занятия), контактная работа проводится в синхронном режиме 50 % и в асинхронном 50 %. Лекционный материал представляется в виде записей занятий, текстовых материалов, презентаций, размещаемых в LMS Odin. Данные материалы сопровождаются заданиями и дискуссиями в чатах дисциплин. Изучение теоретического материала (СРС) предполагается до и после синхронной части работы.

Материально-технические условия реализации дисциплины

Синхронные занятия реализуются на базе инструментов видеоконференцсвязи и включают в себя семинарские занятия, сочетающие в себе ответы на вопросы, связанные с материалом лекции, в формате дискуссий, а также групповую и индивидуальную работу. Обучение производится на платформе Odin. Используются сервисы вебинаров и видеоконференций Zoom, Google Meet. При проведении лекций, практических занятий, самостоятельной работы слушателей используется следующее оборудование: компьютер с наушниками или аудиокolonками, микрофоном и веб-камерой. Программное обеспечение (обновленное до последней версии): браузер Google Chrome, Adobe Flash Player, Java, текстовый редактор.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Дисциплина может быть реализована как очно, так и заочно, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий. Она включает занятия лекционного типа, интерактивные формы обучения, семинарские, активные и ситуативные методы обучения.

По данной дисциплине имеется электронный УМК — электронный курс в LMS Odin. Обучающиеся могут дополнить представленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данной дисциплине имеется электронный учебно-методический комплекс в LMS Odin. УМК содержит: систему навигации по дисциплине (учебно-тематический план, интерактивный график работы по дисциплине, сведения о результатах обучения, чат для объявлений и вопросов преподавателю), набор презентации к лекциям, набор ссылок на внешние образовательные ресурсы и инструменты, систему заданий с подробными инструкциями, списки основной и дополнительной литературы. В электронном курсе реализована система обратной связи, а также онлайн-площадки для взаимного обучения.

Литература

Основная литература

1. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-метод. комплекс [для студентов напр. подготовки 101100.62 «Гостиничное дело», профиля 101100.62.01 «Ресторанная деятельность»] / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т; сост.: Т.Н. Сафронова, Т.А. Балябина, Т.Л. Камоза. – Красноярск: СФУ, 2016. – Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/UMKD/i-393758829.exe>.

2. Мальцева, С.В. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник / С.В. Мальцева. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 527 с. – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/C00D5F7E-1EA3-4D4F-8CA2-D2682F0FA389>.

3. Полетаев, В.Э. Государство и бизнес в России: инновации и перспективы [Электронный ресурс]: монография / В.Э. Полетаев. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 281 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=523338>.

4. Инновационный менеджмент: учебник для бакалавров / ред.: В.Я. Горфинкель, Т.Г. Попадюк. – М.: Проспект, 2015. – 422 с.

5. Селетков, С.Н. Управление информацией и знаниями в компании [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 080801 «Прикладная информатика (по областям)» и др. эконом. специальностям / С.Н. Селетков, Н.В. Днепровская. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 208 с. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=406126>.

Дополнительная литература

1. Шапкин, А.С. Теория риска и моделирование рискованных ситуаций [Электронный ресурс]: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки «Экономика» и «Менеджмент» / А.С. Шапкин, В.А. Шапкин. – М.: Дашков и К, 2014. – 880 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=450763>.

2. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие для вузов по специальности «Менеджмент организации» / Н.И. Кабушкин. – М.: КНОРУС, 2016. – 413 с.

3. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник для вузов по направлению «Менеджмент» (степень (квалификация) — «магистратура») / В.Я. Горфинкель [и др.]; ред.: В.Я. Горфинкель, Т.Г. Попадюк. — М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2016. — 380 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=556293>.

4. Полетаев, В.Э. Бизнес в России: инновации и модернизационный проект [Электронный ресурс]: монография / В.Э. Полетаев. — М.: ИНФРА-М, 2017. — 624 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=702815>.

5. Проблемы формирования инновационного продукта в области пищевых технологий и здорового питания [Электронный ресурс]: сб. материалов V межрегион. конкурса инновационных проектов и идей в области пищевых технологий и здорового питания / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т; отв. за вып. Т.Н. Сафронова. — Красноярск: СФУ, 2015. — Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/elib/b65/i-605431277.pdf>.

6. New Zealand incentive travel industry: market research report / The Incentive Research Foundation. 2007, Aug. — P. 12. URL: <http://www.incentivecentral.org>.

7. United States Incentive Merchandise and Travel Marketplace Study / Incentive Federation Inc. August, 2007.

4. Оценка качества освоения дисциплины (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Примеры тестов для контроля знаний

1. Инновация — это _____
2. К факторам, определяющим инновацию не относятся:
 - а) рыночная среда;
 - б) ресурсы;
 - в) кадры;
 - г) реклама;
 - д) потребители.
3. Питер Ф. Друкер выделяет 7 источников инновационной возможности. Какой из ниже представленных источников не входит в его классификацию?
 - а) неожиданность;
 - б) демографический фактор;
 - в) нелепость (несоответствие);
 - г) новые знания;
 - д) фактор риска;
 - е) изменения в ценностных установках.
4. «Центр» инноваций в США — «Силиконовая долина», а в России:
 - а) Казань;
 - б) Уфа;
 - в) Сколково;
 - г) Москва;
 - д) Кижы;

е) Каспийск.

5. Инновационная стратегия предприятия: бороться за выживание, используя привычные консервативные технологии при минимуме затрат на нововведения. Как называется данная стратегия?

- а) наступательная;
- б) традиционная;
- в) зависимая;
- г) имитационная.

6. По срокам действия проекты бывают:

- а) долгосрочные;
- б) краткосрочные;
- в) промежуточные;
- г) затяжные;
- д) среднесрочные.

7. Интеллектуальная собственность — это _____.

8. Передачей прав на использование интеллектуальной собственности является:

- а) патент;
- б) франшиза;
- в) ведомость;
- г) доверенность;
- д) расписка.

Пример практической работы

Цель: ознакомиться с типологией инноваций в индустрии гостеприимства с целью разработки инновационной политики гостиничного предприятия и конкретных видов инноваций.

Работа проводится в интерактивной форме с использованием программно-аппаратных средств, с консультациями преподавателя.

Методические указания

Универсальный принцип классификации инноваций основан на их группировке по следующим признакам:

- 1) содержанию и внутренней структуре: технологические (продуктовые, процессные) и нетехнологические (финансово-экономические, организационно-управленческие);
- 2) конкурентоспособности: стратегические (преактивные), адаптирующие (реактивные);
- 3) распространению: единичные, диффузионные;
- 4) преемственности: замещающие, отменяющие, возвратные, ретро введения;
- 5) ожидаемой доли риска: локальные, системные, стратегические;
- 6) причинам возникновения: рефлексивные, стратегические;
- 7) источникам возникновения: внутренние, внешние;
- 8) месту и роли: основные и дополняющие;

- 9) масштабу, глобальные и локальные;
- 10) степени новизны: основанные на новых открытиях, созданные на основе нового способа, примененного к явлениям;
- 11) характеру удовлетворяемых потребностей: ориентированные на существующие потребности и создающие новые.

К базисным относят инновации, которые реализуют крупные научно-технические разработки и становятся основой формирования технологий нового поколения, принципиально новые для отрасли продукты и технологии. Улучшающие инновации реализуют мелкие и средние изобретения, усовершенствующие технологию изготовления и/или технические характеристики уже известных товаров. По конкурентоспособности нововведения делят на стратегические (преактивные) и адаптирующие (реактивные).

Реактивная инновация — это такое нововведение, которое хозяйствующий субъект внедряет вслед за конкурентом как ответную реакцию на уже появившийся на рынке новый продукт. Реактивные инновации предприятия вынуждены осваивать наравне с конкурентами, чтобы быть представленными на рынке в конкурентоспособном состоянии, и чтобы в дальнейшем обеспечить себе выживание и не допустить технологического отставания в производстве. К стратегическим инновациям относят нововведения, внедрение которых носит упреждающий (преактивный) характер с целью получения преимущества «первого хода», которое при правильном использовании может привести к лидерству на рынке и высоким прибылям.

В зависимости от основного содержания и характера выделяют технологические и нетехнологические инновации. Технологические инновации направлены на получение и, применение новых знаний для решения технологических и инженерных задач в области обеспечения функционирования техники и производства на предприятии как единой системы. К ним относят все изменения, определяющие научно-технический прогресс и затрагивающие средства и методы организации производства, технологии производства.

Нетехнологические инновации — инновации, направленные на получение и применение новых знаний для решения экономических, социальных и иных задач, связанных с обеспечением функционирования предприятия. В настоящее время инновационное развитие российских компаний ассоциируется в основном с освоением высоких технологий, разработкой и производством интеллектуальной продукции, хотя инновационное развитие охватывает более широкую сферу: маркетинг, продажи, производство, управление персоналом, финансы и др.

В настоящее время основными нововведениями, используемыми российскими компаниями, являются процессные и продуктовые.

Классифицировать гостиничные инновации можно по причинам возникновения. Для этого выделяются реактивные и стратегические инновации.

Реактивные инновации относятся к проведению гостиницей так называемой оборонительной стратегии и являются, в основном, реакцией на нововведения гостиницы конкурента. В этом случае гостиничное

предприятие вынуждено осуществлять инновационную деятельность для обеспечения своего выживания в конкурентной борьбе на рынке.

Стратегические инновации — это инновации, внедрение которых носит упреждающий характер с целью получения конкурентных преимуществ в перспективе. В результате проведения стратегических инноваций новый благоприятный стандарт эффективности (в этом случае еще перспективный) достигается гостиницей раньше его конкурентов с ощутимо сократившимися затратами. Причем в случае осуществления стратегических нововведений гостиничное предприятие выдвигается на новые конкурентные позиции, благодаря чему в благоприятную для нее сторону меняется и ее положение на рынке.

По месту в деятельности гостиницы инновации можно подразделить на основные (продуктовые) и обеспечивающие. Гостиничный продукт можно определить, как совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и других факторов деятельности гостиницы по предоставлению клиентам благ, обладающих определенными потребительскими свойствами и способными удовлетворить их потребности. Общеизвестно, что отели не продают просто комнаты для временного проживания или отдельные блюда в ресторанах. Их продукт всегда, нечто большее, включающее не только осязаемую составляющую, но и обслуживание, культуру сервиса. Поэтому необходимо учитывать некоторые особенности этого бизнеса, составить четкое представление об особенностях нематериального производства, а также природе гостиничных услуг как продукта.

Обеспечивающие инновации напрямую не связаны с основными функциями гостиничной, организации. Эта группа инноваций носит технологический характер и включает в себя инновационные преобразования управленческой структуры, методов организации процесса оказания услуг и реализации гостиничных продуктов. Как правило, это организационно-управленческие инновации, включающие организационные, управленческие, социальные, маркетинговые, юридические и корпоративные нововведения. К данному типу инноваций следует относить:

- применение новых технических средств в управлении: средств связи, средств фиксации, передачи, обработки, хранения информации;
- внедрение новых компьютерных программ и систем поддержки управленческих решений;
- изменение структуры и содержания информационных потоков, введение плановых и отчетных форм и показателей, изменение структуры и содержания баз данных, изменение регламентов в отношении документооборота;
- изменения в организационной структуре управления;
- изменениям структуре персонала и порядка его работы;
- введение новых методик мотивации и, стимулирования персонала;
- обучение и повышение квалификации персонала;
- ребрендинг, проведение PR-акций, мероприятий в сфере благотворительности;

– введение новых нормативов и корпоративных стандартов.

Еще одним принципом классификации нововведений индустрии гостеприимства может быть разделение их по инновационному потенциалу. В этом случае можно выделить следующие группы инноваций:

- 1) радикальные, подразумевающие внедрение принципиально новых видов гостиничных продуктов и услуг, применение качественно новых технологий их реализации и оказания, использование абсолютно новых методов управления;
- 2) комбинаторные, т.е. подразумевающие использование множества сочетаний различных имеющихся элементов (объединение разных имеющихся технологий оказания услуг в один комплексный пакет, предлагаемый впоследствии на рынке как единый продукт);
- 3) модифицирующие, призванные вносить необходимые изменения и дополнения в давно существующие гостиничные продукты.

По объему воздействия инновации подразделяют на точечные и системные. Точечные нововведения имеют место в частном случае совершенствования технологии на отдельном участке работы. Они обычно не требуют больших материальных затрат и связаны с повышением эффективности одной-двух операций, не оказывая заметного влияния на производственный процесс в целом, но могут существенно влиять на уровень удовлетворенности гостя отеля. Например, чтобы привлечь внимание гостей, крупные гостиничные сети используют стандарт гостеприимства «Приветствие гостя по имени», что значительно изменяет отношение гостя к отелю.

Системные нововведения определяют изменение всей структуры производственных отношений. Так, начало использования компьютерной техники и локальных вычислительных сетей в гостиничном бизнесе в свое время, в корне изменило работу организаций индустрии гостеприимства, значительно повысив продажи, номеров, сократив время бронирования и увеличив эффективность работы персонала. По степени новизны гостиничные инновации можно разделить на три типа:

- 1) имитации — продукты новые для данного отеля, но не для рынка;
- 2) обновленные продукты — построенные на новом способе использования уже существующих продуктов;
- 3) подлинные новинки, т.е. уникальные продукты, в которых рынок испытывает действительную потребность.

Классификация гостиничных инноваций по характеру удовлетворяемых потребностей выделяет инновации, связанные с удовлетворением существующих потребностей, и инновации, направленные на создание новых потребностей. Основная масса нововведений, осуществляемых организациями индустрии гостеприимства, направлена на удовлетворение имеющихся потребностей. Ориентируясь на предоставление услуг, гостиничное предприятие учитывает потребности своих клиентов и стремится к их удовлетворению.

Инновации, направленные на создание новых потребностей, достаточно редки, поскольку требуют наличия у гостиниц определенного творческого

и инвестиционного потенциала. Кроме этого данная подгруппа инноваций несет в себе значительные риски неуспеха проводимых мероприятий в случае недостаточной полноты данных, полученных в результате исследования рынка, и ошибочности принятого руководящего решения.

Преобладание того или иного типа инноваций определяет тип и направленность инновационной стратегии гостиничного предприятия. В свою очередь, типология гостиничных инноваций позволяет конструировать соответствующие экономические и управленческие механизмы, поскольку они определяются именно типом внедряемых инноваций и выбранной инновационной стратегией. При этом любой отель в процессе реализации системного подхода к определению своей инновационной стратегии, рассматривая свою инновационную деятельность с учетом вышеописанных принципов и аспектов классификации, получает возможность точнее позиционироваться на рынке, определить формы продвижения и реализации своих разработок и продуктов на рынок, которые для разных типов инноваций различны.

Задания для самостоятельной работы

Используя Интернет приведите примеры различных видов инноваций в гостиничном бизнесе на конкретных предприятиях. Результаты оформить в виде отчета по практической работе.

Критерии оценивания

Критерии оценки выполнения задания

Каждое практическое задание оценивается от 0 до 3 баллов. Критерии оценивания в баллах представлены в таблице.

Таблица – Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии
3 балла	Задание выполнено полностью, не требует доработки
2 балла	Задание выполнено, но требует некоторой доработки
1 балл	Задание выполнено частично, требует серьезной доработки
0 баллов	Задание не выполнено или выполнено полностью не верно

Критерии оценивания тестов

Каждый тест оценивается по сумме набранных баллов за вопросы, включенные в тест: за каждый верный ответ на вопрос теста начисляется 1 балл, неверный ответ на вопрос теста оценивается в 0 баллов. Оценка выполнения теста производится автоматически в электронной образовательной среде.

Форма аттестации по дисциплине — зачет. Для получения зачета слушатель должен выполнить 3 задания, 3 промежуточных теста и итоговый тест по дисциплине.

«Зачтено» ставится слушателю, набравшему в сумме по результатам изучения дисциплины *от 65 до 100 %*.

«Не зачтено» ставится слушателю, набравшему в сумме по результатам изучения дисциплины *менее 65 %*.

Программу составили:

Канд. техн. наук, доцент кафедры гостиничного дела
Института торговли и сферы услуг СФУ

Т.Н. Сафронова

Канд. техн. наук, доцент кафедры гостиничного дела
Института торговли и сферы услуг СФУ

А.М. Тимофеева

Канд. техн. наук, доцент кафедры гостиничного дела
Института торговли и сферы услуг СФУ

О.М. Сергачева

Канд. техн. наук, доцент кафедры гостиничного дела
Института торговли и сферы услуг СФУ

Т.А. Балябина

Канд. биол. наук, доцент кафедры гостиничного дела
Института торговли и сферы услуг СФУ

И.В. Изосимова

Доктор экон. наук, профессор кафедры гостиничного дела
Института торговли и сферы услуг СФУ

О.А. Яброва

Руководитель программы:

Канд. техн. наук, доцент кафедры гостиничного дела
Института торговли и сферы услуг СФУ

Т.Н. Сафронова