

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ФИЛИАЛ ВГУЭС В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

Рабочая программа дисциплины (модуля)

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ МОДУЛЬ 2

Направление и профиль подготовки:

43.03.02 Туризм

Туризм

Форма обучения

очная

Год набора на ОПОП

2020

Рабочая программа дисциплины Технология и организация гостиничных услуг модуль 2

составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки

43.03.02 Туризм (Приказ Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017г. №516

и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017г. № 301)

Составитель(и):

Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии,
Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru

Перфильев А.В., кандидат химических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии,
Aleksandr.Perfilev@vvsu.ru

Цымбалюк Карина Владимировна, старший преподаватель, Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

Утверждена на заседании кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

18.03.2020 протокол № 7

Редакция _____ Утверждена на заседании кафедры Гуманитарных и
искусствоведческих дисциплин _____ протокол № _____

Заведующий кафедрой (разработчика)


подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)


подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

ОПОП ВО	обуче- ния		курс (ЗФО, ОЗФО)	(З.Е.)	Всего						тации	
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.ДВ.Б	5	4	55	18	36	0	1	0	89	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре- зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Технология организации информационных потоков в гостиничном предприятии	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	2	6	0	14	Задание по написанию реферата, контрольная работа по вариантам
2	Профессиональное поведение и культура обслуживания в гостиничном предприятии	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	4	6	0	15	Задание по написанию реферата, контрольная работа по вариантам.
3	Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	4	8	0	20	Задание по написанию реферата, контрольная работа по вариантам.
4	Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	4	8	0	20	Задание по написанию реферата, контрольная работа по вариантам.
5	Роль инновационных технологий в повышении качества гостиничных услуг	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	4	8	0	20	Задание по написанию реферата, контрольная работа по вариантам.
Итого по таблице			18	36	0	89	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Технология организации информационных потоков в гостиничном предприятии.

Содержание темы: Автоматизированные системы бронирования. Технология глобальных систем бронирования. Программное обеспечение для полуавтоматизированной и автоматизированной организации стойки портье. Сервисная система номеров.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 2 Профессиональное поведение и культура обслуживания в гостиничном предприятии.

Содержание темы: Основные понятия профессионального поведения. Корпоративная культура и корпоративный кодекс. Внутрипроизводственные стандарты. Принципы составления должностных инструкций.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 3 Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями.

Содержание темы: Типология договоров на предоставление гостиничных услуг. Принципы эффективности взаимодействия гостиничных предприятий и компаний - сторон договора на предоставление гостиничных услуг. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туристскими компаниями. Структура договора на предоставление гостиничных услуг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 4 Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия.

Содержание темы: Типология каналов дистрибуции гостиничного продукта. Роль SEO-технологий в гостиничном бизнесе. Технологии стимулирования сбыта в гостиничном бизнесе. Внутренний маркетинг в гостиничном предприятии. Основные показатели экономической эффективности гостиничного предприятия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 5 Роль инновационных технологий в повышении качества гостиничных услуг.

Содержание темы: Роль инновационных технологий в формировании конкурентного преимущества. Типология инноваций в гостиничном бизнесе. Бенчмаркинг как интегральная часть процесса инноваций. Виды организационных структур гостиничного предприятия; функциональные подразделения. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Понятия «перекрестное обслуживание», «делегирование полномочий». Цикл гостиничного обслуживания. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы (лекции и практические занятия), выполнение практических заданий, представленных в ФОС, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу. В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, контрольной работе и подготовке реферата. Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные пособия в форме презентационных материалов, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие темам лекций, представленным в настоящей РПД.

Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

Данная дисциплина предусматривает обязательное написание студентами реферата. Студент самостоятельно выбирает тему реферата из списка.

Темы для подготовки рефератов

1. Методы ценообразования гостиничного продукта.
2. Методы стимулирования персонала контактной зоны.
3. Методы исследования гостиничного рынка.
4. Программа TQM в гостиничной индустрии и ее сущность.
5. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.
6. Квалификационные требования для сотрудников всех уровней производства услуги.
7. Основные функции программного обеспечения управления номерным фондом.
8. Характеристика отличительных особенностей видов Интернет–бронирования.
9. Сервисные функции АСУ.
10. Формирование корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры, факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры.
11. Основные понятия «организационная культура» и «профессиональное поведение». Элементы, формирующие профессиональное поведение сотрудника гостиничного предприятия.
12. Формы взаимодействия гостиничных предприятий и туристских организаций. Принципы ведения переговоров представителей гостиничного и туристского предприятий.
13. Характеристика маркетинговой политики гостиничного предприятия. Роль печатной продукции гостиничного предприятия, паблик рилейшнз в маркетинговой деятельности гостинично-ресторанного комплекса, основные каналы сбыта гостиничного продукта, факторы, влияющие на принятие решения о покупке гостиничного продукта.
14. Инновационные технологии в индустрии гостеприимства. Факторы, влияющие на внедрение инновационных технологий в гостиницах.

Объем реферата 12-15 стр. Работа выполняется на листах формат А4, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Оформление должно соответствовать требованиям стандарта ВГУЭС СК-СТО-ТР-04-1.005-

2015 «Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам». Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников). Источники располагаются в порядке появления в тексте (а не по алфавиту). При этом не менее 80% источников должны быть не старше 5 лет. Обязательным требованием при выполнении реферата является оригинальность текста - не менее 50%. Защита реферата в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Скобкин С. С. МАРКЕТИНГ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов [Электронный ресурс], 2020 - 197 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/marketing-i-prodazhi-v-gostinichnom-biznese-453850>

2. . . . : , 2020. — 449 . — (/). — ISBN 978-5-534-10614-5. — : // []. — URL: <https://urait.ru/bcode/456699>

7.2 Дополнительная литература

1. . . . : , 2020. — 336 . — (. . . .). — ISBN 978-5-534-08190-9. — : // []. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318>

2. — 2- : , 2020. — 172 . — (/). — ISBN 978-5-534-07316-4. — : // []. — URL: <https://urait.ru/bcode/451487>

1. : : <http://www.consultant.ru>
2. - : <https://urait.ru> () « » -
3. - « » - : <https://e.lanbook.com/>
4. eLIBRARY.RU - : <https://www.elibrary.ru>
5. «GrebennikOn» - : <https://grebennikon.ru>

Приложение 1
к рабочей программе дисциплины
«Технология и организация гостиничных услуг модуль 2»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ФИЛИАЛ ВГУЭС В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ МОДУЛЬ 2

Направление и направленность (профиль)

43.03.02 Туризм

Туризм

Форма обучения

очная

Находка 2020

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) Технология и организация гостиничных услуг
модуль 2

разработан в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки
43.03.02 Туризм (Приказ Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017г. №516

и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017г. № 301)

Составитель(и):

Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии,
Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru

Перфильев А.В., кандидат химических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии,
Aleksandr.Perfilev@vvsu.ru

Цымбалюк Карина Владимировна, старший преподаватель, Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

Утвержден на заседании кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

18.03.2020 протокол № 7

Заведующий кафедрой (разработчика)


подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)


подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

1 Перечень формируемых компетенций*

Таблица - Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программе

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Номер этапа (1-8)
1	ПКВ-2	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	5

Компетенция считается сформированной на данном этапе (номер этапа таблица 1 ФОС) в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Описание критериев оценивания планируемых результатов обучения

ПКВ-2 -Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

Планируемые результаты обучения* (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения)		Критерии оценивания результатов обучения
Знает	-методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организацию контроля качества туристских услуг, методы стандартизации технологий и общих закономерностей системы продаж в туристской индустрии	Сформированное систематическое знание о правовых и нормативных документах, регламентирующих гостиничную деятельность
Умеет	-применять знания в области стандартизации туристских услуг и контроля их выполнения выбирать и применять эффективные технологии продаж; оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, -применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности	Сформированное систематическое умение оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности
Владет навыками и/или опытом деятельности.	-методами контроля и оценки качества туристских услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала - формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей	Сформированное систематическое владение основными методами анализа, прогнозирования и планирования экономических показателей предприятий сферы гостеприимства

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Коды компетенций и планируемые результаты обучения		Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС
ПКВ-2	Знает	-методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организацию контроля качества туристских услуг, методы стандартизации технологий и общих закономерностей системы продаж в туристской индустрии	Контрольные задания Вопросы для самоконтроля
	Умеет	-применять знания в области стандартизации туристских услуг и контроля их выполнения	Тематика контрольных работ, рефератов

		выбирать и применять эффективные технологии продаж; оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, -применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности	
	Владет:	-методами контроля и оценки качества туристских услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала - формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей	Задачи Тематика дискуссий

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Таблица 4.1 - Распределение баллов по видам учебной деятельности

Вид учебной деятельности	Оценочное средство							
	Дискуссия	Коллоквиум	Реферат	Проект	Кейс-задача	уровневые задачи и	Тест №1-3	Итого
Лекции								
Лабораторные занятия						12		
Практические занятия	6	3	3		3			
Самостоятельная работа								
ЭОС								76
Промежуточная аттестация								
Итого								100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Тематика контрольных заданий для студентов

Контрольная работа № 1

1. Дайте сравнительную характеристику двух видов программного обеспечения (на Ваш выбор).

2. Роль корпоративной культуры в процессе производства гостиничной услуги.

3. Сущность глобальных систем бронирования.

4. Виды договоров между гостиничным и туристским предприятиями.

3. Дайте характеристику понятию «комиссионное вознаграждение», технология выполнения данного условия.

Контрольная работа № 2

1. Сущность SEO-технологий.

2. Приведите примеры стимулирования сбыта в межсезонье городской гостиницы.

3. Роль эвент - менеджмента в кадровой политике гостиничного предприятия.

4. Приведите пример системы мотивации сотрудников службы эксплуатации номерного фонда. Обоснуйте приведенное решение.

Контрольная работа № 3

1. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.

2. Характеристики гостиничной услуги.

3. Стратегии внедрения менеджмента качества.

4. Типология управленческих решений.

5. Факторы, влияющие на доходность гостиничного предприятия.

Контрольная работа № 4

1. Показатели экономической эффективности гостиничного предприятия.

2. Составляющие корпоративной культуры.

3. Задачи внутрипроизводственных стандартов.

4. Комплекс понятий, включающихся в понятие «профессиональное поведение».

5. Методы стимулирования персонала контактной зоны.

Контрольная работа № 5

1. Структура договора на предоставление гостиничных услуг.

2. Типология каналов дистрибуции гостиничного продукта.

3. Этапы разработки фирменного стиля.

4. Требования к стандартизации гостиниц любой категории.

5. Понятие и сущность методов управления доходами предприятия.

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма. Для оценки знаний учащихся и способности их к творческой деятельности следует использоваться групповые и взаимооценки студентов: рецензирование студентами работ друг друга; оппонирование студентами рефератов, проектов, исследовательских работ; экспертные оценки группами, состоящими из студентов, преподавателей и представителей работодателей туристской индустрии.

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма. Для оценки знаний учащихся и способности их к

творческой деятельности следует использоваться групповые и взаимооценки студентов: рецензирование студентами работ друг друга; оппонирование студентами рефератов, проектов, исследовательских работ; экспертные оценки группами, состоящими из студентов, преподавателей и представителей работодателей туристской индустрии.

Критерии оценки

№	Баллы	Описание
5	20	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме и аргументировал его. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
4	15	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.
3	10	Студент проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.
2	5	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.
1	0	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.

5.3 Тематика рефератов

Текущий контроль по данной дисциплине предусматривает обязательное написание реферата.

1. Методы ценообразования гостиничного продукта
2. Методы стимулирования персонала контактной зоны
3. Методы исследования гостиничного рынка
4. Программа TQM в гостиничной индустрии и ее сущность
5. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.
6. Квалификационные требования для сотрудников всех уровней производства услуги.
7. Основные функции программного обеспечения управления номерным фондом.
8. Характеристика отличительных особенностей видов Интернет - бронирования.
9. Сервисные функции АСУ.
10. Формирование корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры, факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры.
11. Основные понятия «организационная культура» и «профессиональное поведение». Элементы, формирующие профессиональное поведение сотрудника гостиничного предприятия.
12. Формы взаимодействия гостиничных предприятий и туристских организаций. Принципы ведения переговоров представителей гостиничного и туристского предприятий.
13. Характеристика маркетинговой политики гостиничного предприятия. Роль печатной продукции гостиничного предприятия, паблик рилейшнз в маркетинговой деятельности гостинично-ресторанного комплекса, основные каналы сбыта гостиничного продукта, факторы, влияющие на принятие решения о покупке гостиничного продукта.
14. Инновационные технологии в индустрии гостеприимства. Факторы, влияющие на внедрение инновационных технологий в гостиницах.

Критерии оценки

№	Баллы	Описание
---	-------	----------

5	20	Студент выразил своё мнение по сформулированной теме и аргументировал ее. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
4	15	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.
3	10	Студент проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.
2	5	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.
1	0	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.

К реферату предлагается разработать презентацию объемом не более 20 слайдов, подготовленных в программе Power Point.

Схема оценивания презентации

	Минимальный ответ (результат) 1	Изложенный, раскрытый ответ (результат) 2	Законченный, полный ответ (результат) 3	Образцовый достойный подражания ответ (результат) 4	Оценка
1	2	3	4	5	6
Организация	Аудитория не может понять представление, потому что нет никакой последовательности информации	Аудитории трудно следить за презентацией, потому что студент перескакивает с одного на другое	Студент представляет информацию в логической последовательности, за которой может следовать аудитория	Студент представляет информацию в логической последовательности	
Содержание знание	У студента нет понимания информации. Студент не может ответить на вопросы о предмете	Студент не владеет информацией и в состоянии ответить только на элементарные вопросы	Студент разбирается с содержанием, но не в состоянии уточнить информацию	Студент демонстрирует полное знание с объяснениями и разработкой	
Средства представления	Не использовались	Представленная информация слабо связана с темой презентации	Представленная информация связана с темой презентации	Представленная информация подкрепляет представляемую информацию	
Грамотность	Четыре или больше ошибок правописания и/или грамматические ошибки	Три ошибки правописания и/или грамматические ошибки	Есть не более двух ошибок правописания и/или грамматических ошибок	Нет ошибок правописания и/или грамматических ошибок	
Представление	Невнятная, тихая речь	Трудность в восприятии информации, тихая речь	Изложение информации четкое и ясное	Точное и ясное представление информации	
Итоговая оценка:					

5.3 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины

1. Понятие «качество», виды качества.
2. Системы контроля качества в гостиничном предприятии.
3. Структура восприятия услуги гостем.
4. Критерии качества гостиничных услуг.
5. Виды стратегического управления гостиничным предприятием.
6. Финансовая стратегия гостиничного предприятия.
7. Характеристика службы персонала в униформе.
8. Формы оплаты гостиничных услуг.
9. Перечень документов, необходимых для работы портье.
10. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.
11. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
12. Особенности функционирования предприятия питания при гостинице.
13. Организация анимационных услуг в гостинице.
14. Составляющие корпоративной культуры.
15. Задачи внутрипроизводственных стандартов.
16. Принципы составления должностных инструкций.
17. Организация информационных потоков гостиничного предприятия.
18. Сервисная система номеров.
19. Принцип взаимодействия гостиничных и туристских / корпоративных компаний.
20. Технологии управления персоналом.
21. Нормирование труда в гостиничном предприятии.
22. Техника безопасности на рабочем месте.
23. Методы оценки работы гостиничного персонала.
24. Безрисковые схемы работы гостиничного предприятия с туристскими компаниями.
25. Современные направления развития информационных технологий.
26. Принципы развития информационных технологий в гостиничной индустрии.
27. Внутренний маркетинг в гостиничном предприятии.
28. Технология бенчмаркинга в гостиничной индустрии.
29. Формирование конкурентного преимущества гостиничного предприятия.
30. Этапы подготовки презентации гостиницы на выставке.
31. Основные модели гостиничного бизнеса.
32. Факторы, влияющие на развитие гостиничного комплекса региона.
33. Роль МICE - мероприятий в формировании гостиничного предложения.
34. Сущность В&В технологий в исследовании гостиничного рынка.
35. Роль консалтинговых компаний в развитии гостиничного комплекса региона.
36. Особенности сегментации гостиничного рынка по туристским регионам.
37. Ответственность гостиничных предприятий за ненадлежащее предоставление услуг
38. Технология принятия туристских групп.
39. Статистические параметры в гостиничной индустрии.
40. Страхование гостей в отелях.
41. Типология управленческих решений.
42. Оперативное управление в гостиничном предприятии
43. Нормативно-правовое регулирование сертификации гостиничных услуг в России.
44. Цели сертификации.
45. Этапы сертификации.
46. Международная аттестация гостиниц.
47. Технологии управления персоналом.
48. Комплектование кадров.

49. Обучение и развитие персонала.
50. Методы оценки работы персонала.
51. Эволюция фирменного стиля гостиничного предприятия.
52. Этапы разработки фирменного стиля.
53. Требования к униформе.
54. Элементы дизайна, формирующие фирменный стиль гостиничного предприятия
55. Имиджевая реклама и паблик рилейшнз
56. Факторы формирования системы продвижения
57. Технологии прямого маркетинга в гостиничной индустрии.
58. Интернет - технологии продвижения гостиничных услуг.

Критерии оценки

№	Баллы	Описание
5	19-20	Ответ показывает прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.
4	16-18	Ответ, обнаруживающий прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна-две неточности в ответе.
3	13-15	Ответ, свидетельствующий в основном о знании содержания изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.
2	9-12	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.
1	0-8	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.