

**Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)**

СОГЛАСОВАНО
Первый проректор

«30» _____ 2021 г.
Н.Л. Ткаченко

УТВЕРЖДАЮ
Директор института

«30» _____ 2021 г.
Иванцов А.А.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ

индекс по учебному плану: **Б1.В.ДВ.02.01.ДВ.03.01**
направление подготовки: **43.03.03 Гостиничное дело**
направленность (профиль): **Гостиничная деятельность**

Общая трудоемкость (в академических часах / ЗЕ)	180 часов / 5 ЗЕ	
в том числе по формам обучения:	очная	заочная
<i>Аудиторная работа</i> (контактная работа)	63	20
из них:		
лекции	30	16
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	33	4
<i>Самостоятельная работа</i>	81	151
<i>Контроль</i>	36	9
Форма промежуточной аттестации Экзамен	6 семестр	7 семестр

Рабочая программа дисциплины «Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице» составлена на основании ФГОС высшего образования, утвержденного Минобрнауки РФ «08» июня 2017 г. № 515, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): «Гостиничная деятельность».

Разработчик рабочей программы



к.э.н., доцент Ушаков Р.Н.

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела протокол №1 «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой гостиничного и ресторанного дела



к.т.н., доцент Успенская М.Е

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса



Федорова О.В.

Специалист по УМР отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса



Катунина Е.И.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает требования к образовательным результатам и результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину Б1.В.ДВ.02.01.ДВ.03.01 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице у студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, обучающихся по образовательной программе бакалавриата.

Программа учебной дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Минобрнауки России от 8 июня 2017 г. №515 (Зарегистрирован в Минюсте России 29.06.2017 №47221)/
- Учебным планом по образовательной программе бакалавриата, утвержденным в 2021 г.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины Б1.В.ДВ.02.01.ДВ.03.01 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице является подготовка бакалавра, обладающего знаниями области понятия структуры и особенностей оказания дополнительных услуг в гостинице, включая выделение различных подразделений гостиницы, оказывающих гостиничные услуги.

Задачи изучения дисциплины Б1.В.ДВ.02.01.ДВ.03.01 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице:

- дать определение дополнительной услуги в гостинице и ее место в составе оказываемых гостиницей услуг;
- определить структуру дополнительных услуг в гостинице в зависимости от вида гостиницы и подразделения, которое эту услугу оказывает;
- выявить особенности оказания каждой из дополнительных услуг в гостинице, как платных так и бесплатных, включая алгоритм и стандарты по ее оказанию.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01.ДВ.03.01 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице относится к дисциплинам по выбору базовой части Б1 производственно-технологического модуля программы бакалавриата.

Изучение данной дисциплины базируется на следующих дисциплинах:

- Основные службы гостиничного предприятия;
- Организация гостиничного дела;
- Программное обеспечение и автоматизация профессиональной деятельности.

Для освоения учебной дисциплины студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями:

ПКО 3 - Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере.

ПКО-5 - Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении дисциплин:

- Бизнес-процессы организаций в сфере гостеприимства и общественного питания;
- Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями;
- Проектирование гостиничной и ресторанной деятельности;
- Технологии продвижения и продаж в сфере гостеприимства и общественного питания

В качестве промежуточной аттестации по дисциплине предусмотрен экзамен в 6-м семестре у обучающихся по очной форме обучения, и экзамен на четвертом курсе у обучающихся по заочной форме обучения.

Итоговая оценка уровня сформированности компетенций определяется в период государственной итоговой аттестации.

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины Б1.В.ДВ.02.01.ДВ.03.01 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице направлен на формирование у обучающихся по программе высшего образования – программе бакалавриата – по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничная деятельность» общепрофессиональных компетенции ПКО-3, ПКО-5.

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
ПКО-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сферы в избранной профессиональной сфере	<p>ПКО-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.</p> <p>ПКО-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ПКО-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>	<p>Знает технологические новации сфере в избранной профессиональной сфере; требования потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; индивидуальные и специальные требования потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>Умеет применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы.</p> <p>Способен формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.</p> <p>Владеет навыками разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы.</p>
ПКО-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым	ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы	<p>Знает стандарты и регламенты процессов обслуживания.</p> <p>Умеет внедрять разработанные стандарты и регламенты в практическую деятельность средств размещения</p>

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
стандартам сервиса	<p>деятельности. ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности</p>	Владеет навыком организации работ по прохождению процедуры соответствия действующим отраслевым стандартам и системам классификации на уровне подразделений организации

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов

Объем дисциплины 5 зачетных единиц, 180 часов, включая сдачу экзамена

5.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Очная форма обучения

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа					СР С	Индекс компетенции
			все-го	в т.ч.					
				Л	Се-ми-нар-ы	Пра-кт. заня-тия	Др. ви-ды ра-бот		
1	Гостиничные предприятия как часть сферы услуг	9	4	2	2			5	ПКО-3; ПКО-5
2	Формирование организационных условий предоставления дополнительных услуг гостиничного предприятия.	9	4	2	2			5	ПКО-3; ПКО-5
3	Бизнес центр как структурное подразделение гостиницы, предоставляющее дополнительные услуги.	9	4	2	2			5	ПКО-3; ПКО-5
4	Организация и технология работы сервис-бюро отеля. Предоставление экскурсионного обслуживания	9	4	2	2			5	ПКО-3; ПКО-5
5	Организация работы службы	9	4	2	2			5	ПКО-3;

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа				СР С	Индекс компетенции
			все-го	в т.ч.				
				Л	Се-ми-на-ры	Пра-кт. заня-тия		
	Room-service (обслуживание в номерах)							ПКО-5
6	Услуги прачечной-химчистки.	9	4	2	2		5	ПКО-3; ПКО-5
7	Телекоммуникационные услуги в отелях. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.	9	4	2	2		5	ПКО-3; ПКО-5
8	Спортивно-оздоровительные центры в отеле.	9	4	2	2		5	ПКО-3; ПКО-5
9	Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий	10	4	2	2		5	ПКО-3; ПКО-5
10	Организация отдыха и развлечений в гостинице. Анимация в гостинице.	10	4	2	2		6	ПКО-3; ПКО-5
11	Организация хранения личных вещей проживающих в отеле. Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные и персональные платные услуги.	10	4	2	2		6	ПКО-3; ПКО-5
12	Организация персонализированного обслуживания гостей в высококлассных отелях	10	4	2	2		6	ПКО-3; ПКО-5
13	Организация предоставления услуг консьержей	10	4	2	2		6	ПКО-3; ПКО-5
14	Организация и функционирование службы дворецких в высококлассных отелях	12	6	2	4		6	ПКО-3; ПКО-5
15	Анализ удовлетворенности гостей дополнительными услугами гостиницы.	11	5	2	3		6	ПКО-3; ПКО-5
	Итого	144	63	30	33		81	
	Экзамен	36						
	Всего часов	180	63	30	33		81	

Заочная форма обучения

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа				СРС	Индекс компетенции
			всего	в т.ч.				
				Л	Семинары	Практические занятия		
1	Гостиничные предприятия как часть сферы услуг	11	1	1			10	ПКО-3; ПКО-5
2	Формирование организационных условий предоставления дополнительных услуг гостиничного предприятия.	12	2	1	1		10	ПКО-3; ПКО-5
3	Бизнес центр как структурное подразделение гостиницы, предоставляющее дополнительные услуги.	11	1	1			10	ПКО-3; ПКО-5
4	Организация и технология работы сервис-бюро отеля. Предоставление экскурсионного обслуживания	11	1	1			10	ПКО-3; ПКО-5
5	Организация работы службы Room-service (обслуживание в номерах)	11	1	1			10	ПКО-3; ПКО-5
6	Услуги прачечной-химчистки.	11	1	1			10	ПКО-3; ПКО-5
7	Телекоммуникационные услуги в отелях. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.	11	1	1			10	ПКО-3; ПКО-5
8	Спортивно-оздоровительные центры в отеле.	11	1	1			10	ПКО-3; ПКО-5
9	Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий	12	2	1	1		10	ПКО-3; ПКО-5
10	Организация отдыха и развлечений в гостинице. Анимация в гостинице.	12	2	1	1		10	ПКО-3; ПКО-5
11	Организация хранения личных вещей проживающих в отеле. Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные и персональные платные услуги.	11	1	1			10	ПКО-3; ПКО-5
12	Организация персонализированного обслуживания гостей в высококласных отелях	12	2	1	1		10	ПКО-3; ПКО-5
13	Организация предоставления услуг консьержей	11	1	1			10	ПКО-3; ПКО-5
14	Организация и функционирование службы дворцовых в высоко-	11	1	1			10	ПКО-3; ПКО-5

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа				СРС	Индекс компетенции
			всего	в т.ч.				
				Л	Семинары	Практ. занятия		
	классных отелях							
15	Анализ удовлетворенности гостей дополнительными услугами гостиницы.	13	2	2			11	ПКО-3; ПКО-5
	Итого	171	20	16	4		151	
	Экзамен	9						
	Всего часов	180	20	16	4		151	

5.2. Тематическое содержание дисциплины

Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг

Особенности сферы услуг. Разнообразие гостиничных предприятий. Виды гостиничных услуг: основные, дополнительные и сопутствующие. Основные элементы гостиничного продукта. Факторы спроса на гостиничное размещение. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность..

Тема 2. Формирование организационных условий предоставления дополнительных услуг гостиничного предприятия.

Организационная структура гостиничного предприятия. Состав служб и подразделений, оказывающих дополнительные услуги. Проектирование организационной структуры. Цели, задачи, функции и функциональные взаимосвязи служб и подразделений, оказывающих дополнительные услуги. Разработка положения об отделах, должностных инструкций и личностных спецификаций. Виды «комплиментов» и возможностей их использования для формирования лояльности клиентов

Тема 3. Бизнес центр как структурное подразделение гостиницы, предоставляющее дополнительные услуги.

Услуги, оказываемые бизнес-центром. Режим работы и персонал бизнес-центра. Организация предоставления транспортных услуг бизнес-центра.

Тема 4. Организация и технология работы сервис-бюро отеля. Предоставление экскурсионного обслуживания

Услуги сервис-бюро отеля. Режим работы и персонал. Организация предоставления услуг сервис-бюро

Тема 5. Организация работы службы Room-service (обслуживание в номерах)

Организационная структура службы. Должностные обязанности персонала службы. Основные требования к персоналу службы. Режим работы службы. Организация предоставления услуг. Комплектация мини-баров в номерах.

Тема 6. Услуги прачечной-химчистки.

Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля. Технология выполнения гостевых заказов. Оборудование прачечной-химчистки.

Тема 7. Телекоммуникационные услуги в отелях.

Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.

Дополнительные телекоммуникационные услуги.

Интерактивные телевизионные системы. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле. Современные Интерактивные Телевизионные Отельные Системы. Краткое описание функциональных возможностей гостиничных систем интерактивного телевидения

Тема 8. Спортивно-оздоровительные центры в отеле.

Спектр услуг, оказываемых спортивно-оздоровительным центром. Квалификационные требования и должностные обязанности персонала оздоровительного центра. Режим работы.

Тема 9. Конгрессные возможности гостиницы.

Организация и обслуживание конгрессных мероприятий

Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Особенности организации конгрессных мероприятий. Помещения для конференций и банкетов. Концептуальное планирование.

Тема 10. Организация отдыха и развлечений в гостинице. Анимация в гостинице.

Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг. Сущность организации отдыха, досуга и развлечений.

Роль анимации на предприятиях гостиничного сервиса. Современные тенденции развития индустрии развлечения. Понятие гостиничной анимации. Организация гостиничной анимации. Виды гостиничной анимации.

Организация анимационных программ для разных категорий отдыхающих. Общая характеристика досуговых услуг. Формы работы с разными возрастными группами отдыхающих. Классификация туристов по их отношению к проведению досуга. Анимационные программы для семейного досуга.

Тема 11. Организация хранения личных вещей проживающих в отеле. Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные и персональные платные услуги.

Организация хранения личных вещей проживающих. Камера хранения, аренда депозитных ячеек (сейфов), индивидуальные электронные сейфы.

Порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах.

Тема 12. Организация персонифицированного обслуживания гостей в высококлассных отелях

Понятие персонифицированного обслуживания. Организация сопровождения гостей к их номерам при заезде. Рабочее место швейцаров, работающих у центрального входа отеля. Порядок и процедуры транспортировки багажа. Рабочее место подносчиков багажа, работающих в вестибюле отеля. Взаимодействие водителя, швейцара и подносчика багажа при заезде в гостиницу. Действия подносчика багажа во время регистрации гостя и во время сопровождения его в номер. Действия посыльного (пажа) во время сопровождения гостя до его номера. Правила обращения с багажом. Порядок хранения багажа в отеле. Процедура помощи с багажом при групповых заездах и выездах гостей. Действия подносчиков багажа во время заезда вип-гостей. Процедура регистрации, хранения и доставки багажа гостей, задержанного по вине авиакомпаний. Процедура помощи с багажом при выезде гостя. Процедура выполнения заказов гостей отеля по обеспечению транспортными средствами. Процедура совершения покупок по просьбе гостей. Служебный ключ сотрудника (подносчика багажа, посыльного). Правила передачи смены. Услуги по чистке обуви. Доставка свежей прессы в номер.

Тема 13. Организация предоставления услуг консьержей.

Специфика функционирования службы консьержей в отелях. Организационно-управленческая структура отдела гостевых услуг в гостинице. Варианты рабочих смен консьержей. Личностная спецификация консьержа. Основные виды услуг, предоставляемые консьержами, и технологии их оказания: работа с корреспонденцией, факсимильные сообщения, организация курьерских услуг, прием и исполнение заказов на бронирование авиа и железнодорожных билетов. Прием и исполнение заказов гостей на посещение развлекательных мероприятий. Оказание помощи в получении информации, касающейся экскурсий, развлечений и позволяющей гостям организовать свой досуг. Процедура выполнения заказов гостей отеля по обеспечению транспортными средствами. Бронирование по просьбе гостей мест в ресторанах гостиницы и города. Вызов медицинского персонала по просьбе гостей, запись на прием к врачам, сопровождение в медицинские учреждения и другие медицинские услуги. Бронирование вип-зала в аэропорту. Прочие услуги консьержей. Сотрудничество гостиниц с независимыми компаниями, предоставляющими консьерж-услуги

Тема 14. Организация и функционирование службы дворечких в высококлассных отелях.

Специфика деятельности дворецких. Личностные требования, предъявляемые к дворецким. Обязанности и ответственность дворецких в отеле. Особенности перекрестного обучения дворецких. Рабочая документация службы дворецких. Режим работы службы дворецких. Встреча прибывающих гостей и их обслуживание во время проживания.

Тема №15. Анализ удовлетворенности гостей дополнительными услугами гостиницы.

Понятие удовлетворенности потребителей. Роль мониторинга удовлетворенности в оценке качества предоставляемых услуг. Организация проведения мониторинга. План проведения маркетинговых исследований удовлетворенности. Методы мониторинга.

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

6.1.Основная литература

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456706> (дата обращения: 27.09.2021).

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450317> (дата обращения: 27.09.2021).

6.2 Дополнительная литература:

3. Крючкова, Т.М. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / Крючкова Т.М., Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. — Москва : КноРус, 2021. — 165 с. — ISBN 978-5-406-03848-2. — URL: <https://book.ru/book/936927> (дата обращения: 27.09.2021). — Текст : электронный

4. Воронкова, Л.П. История туризма и гостеприимства : учебное пособие / Воронкова Л.П. — Москва : КноРус, 2020. — 347 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-07379-7. — URL: <https://book.ru/book/932541> (дата обращения: 27.09.2021). — Текст : электронный.

5. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447423> (дата обращения: 27.09.2021).

6. Чудновский, А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник / Чудновский А.Д. — Москва : КноРус, 2020. — 319 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-07359-9. — URL: <https://book.ru/book/932088> (дата обращения: 27.09.2021). — Текст : электронный..

7. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. — Москва : КноРус, 2019. — 165 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-07010-9. — URL: <https://book.ru/book/931087> (дата обращения: 27.09.2021). — Текст : электронный.

8. Черникова, Л.И. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Черникова Л.И. — Москва : КноРус, 2019. — 192 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-06698-0. — URL: <https://book.ru/book/930205> (дата обращения: 27.09.2021). — Текст : электронный.

Нормативные документы:

9. Федеральный закон от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями внесенными Федеральным законом от 10 января 2003 года N 15-ФЗ, Федеральным законом от 22 августа 2004 года N 122-ФЗ, Федеральным законом от 5 февраля 2007 года N 12-ФЗ, Федеральным законом от 30 декабря 2008

года N 309-ФЗ, Федеральным законом от 30 декабря 2008 года N 309-ФЗ, Федеральным законом от 28 июня 2009 года N 123-ФЗ, Федеральным законом от 27 декабря 2009 года N 365-ФЗ, Федеральным законом от 30 июля 2010 года N 242-ФЗ, Федеральным законом от 1 июля 2011 года N 169-ФЗ, Федеральным законом от 3 мая 2012 года N 47-ФЗ, Федеральным законом от 29 июня 2015 года N 155-ФЗ, Федеральным законом от 2 марта 2016 года N 49-ФЗ, Федеральным законом от 5 апреля 2016 года N 104-ФЗ, Федеральным законом от 28 декабря 2016 года N 465-ФЗ, Федеральным законом от 5 февраля 2018 года N 16-ФЗ, Федеральным законом от 18 апреля 2018 года N 71-ФЗ, Федеральным законом от 4 июня 2018 года N 149-ФЗ, Федеральным законом от 3 июля 2019 года N 170-ФЗ, Федеральным законом от 16 октября 2019 года N 336-ФЗ, Федеральным законом от 2 декабря 2019 года N 419-ФЗ, Федеральным законом от 1 апреля 2020 года N 98-ФЗ, Федеральным законом от 8 июня 2020 года N 166-ФЗ)

10. Федеральный закон «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г., 27 июля, 16 октября, 25 ноября 2006 г., 25 октября 2007 г., 23 июля 2008 г., 3 июня, 23 ноября 2009 г., 27 июня, 18 июля 2011 г., 25 июня, 28 июля 2012 г., 2 июля, 21 декабря 2013 г., 5 мая 2014 г.)

11. ФЗ РФ «О техническом регулировании» № 184-ФЗ от 27 декабря 2002 года

12. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями от: 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г., 6 октября 2011 г., 13 марта 2013 г., 09 октября 2015 г., 18 июля 2019 г.)

13. ГОСТ Р ИСО 9004-2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности

7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. <http://www.consultant.ru> – Справочная правовая система «Консультант Плюс»/ правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация.

2. <http://www.garant.ru> – Справочная правовая система «Гарант»/ правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг

3. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - Научная электронная библиотека: электронные версии статей журналов

4. <http://www.frontdesk.ru> – сообщество профессионалов гостиничного бизнеса

5. <http://www.hotelier.pro> – сообщество профессионалов гостиничного бизнеса

6. <http://www.horeca.ru>. – главный портал индустрии гостеприимства и питания

7. <http://rucont.ru/> - электронно-библиотечная система «Руcont».

8. <https://urait.ru> - электронно-библиотечная система «Юрайт».

9. <https://www.book.ru/> - электронная библиотечная система

10. <https://znanium.com> - электронная библиотечная система

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

- пакет Microsoft Office 2010 Standart;

- программа Ньюотель;

- программа Project Expert;

- программный продукт «Система управления гостиницей Logus HMS для некоммерческого использования (для MS SQL Srv)», лицензия на 50 номеров. Учебная версия.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов, имеющих оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;
- справочно-методическая подборка и тематическая систематизация необходимой справочной литературы;
- мультимедийные презентации лекционного материала;
- видеофильмы по отдельным темам.

Технические средства обучения:

- мультимедиапроектор;
- средства звуковоспроизведения;
- экран;
- компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться:

- с содержанием рабочей программы дисциплины (далее – РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей данной кафедры.

Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины. Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины. «Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.
11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.
12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс)

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

10.3. Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;

- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;

- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;

- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;

- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;

- в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;

- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

11. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения. Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (Приложение к рабочей программе дисциплины)

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

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции, характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной дея-

тельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе государственной итоговой аттестации.

В процессе изучения дисциплины, компетенции формируются поэтапно. Основными этапами формирования ПКО-3, ПКО-5 при изучении дисциплины Б1.В.ДВ.02.01.ДВ.03.01 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице является последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми дескрипторами (составляющими) компетенций. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень сформированности компетенций. Для оценки уровня сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины Б1.В.ДВ.02.01.ДВ.03.01 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

Этапы формирования компетенций

Индекс и содержание компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Этапы формирования компетенций
<p>ПКО-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере</p>	<p>ПКО-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.</p> <p>ПКО-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ПКО-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>	<p>Этап 1.</p> <p>Формирование базы знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – лекции; – практические занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания. <p>Этап 2.</p> <p>Формирование навыков практического использования знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – практические и семинарские занятия; – ситуационные задачи; – самостоятельная работа по решению ситуационных заданий. <p>Этап 3.</p> <p>Проверка усвоения материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> – проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; – анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; – тестирование текущих знаний; – контрольные срезовые задания; – итоговый контроль по дисциплине.

<p>ПКО-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</p>	<p>ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности</p>	<p>Этап 1. Формирование базы знаний: – лекции; – практические занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания. Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний: – практические и семинарские занятия; – ситуационные задачи; – самостоятельная работа по решению ситуационных заданий. Этап 3. Проверка усвоения материала: – проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; – анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; – тестирование текущих знаний; – контрольные срезовые задания; – итоговый контроль по дисциплине.</p>
---	---	---

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

Описание показателей	
<p><u>Этап 1:</u> Формирование базы знаний</p>	<ul style="list-style-type: none"> – посещение лекционных и практических занятий; – ведение конспекта лекций.
<p><u>Этап 2:</u> Формирование навыков практического использования знаний</p>	<ul style="list-style-type: none"> – правильное и своевременное выполнение практических заданий по разрешению поставленных проблем; – обоснованное решение ситуационных задач; – наличие правильно выполненной самостоятельной работы.
<p><u>Этап 3:</u> Проверка усвоения материала</p>	<ul style="list-style-type: none"> – степень активности и эффективности участия студента по итогам каждого практического занятия; – успешное прохождение тестирования; – выполнение самостоятельных работ, в том числе домашних заданий; – результаты зачета, экзамена.
Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования	
<p><u>Этап 1:</u> Формирование базы</p>	<ul style="list-style-type: none"> - посещение лекционных и практических занятий не мене 80%; - наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное об-

знаний	суждение не менее 60% - участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии не менее 50%.
<u>Этап 2:</u> Формирование навыков практического использования знаний	- студент должен знать сущность и специфику дисциплины с правильностью не менее 60%; - может определить основные направления исследований, источники и виды информации с правильностью не менее 60%; - может анализировать и оценивать информацию; планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа с правильностью не менее 60%; - владеет способностью сбора и анализа информации с правильностью не менее 60%; - владеет способностью корректно формулировать задачи своей деятельности, устанавливать их взаимосвязи, строить модели систем задач, анализировать, диагностировать причины появления проблем с правильностью не менее 60%.
<u>Этап 3:</u> Проверка усвоения материала	- тестовые задания и задачи решены самостоятельно, в отведенное время, результат выше пороговых значений с правильностью не менее 60% Оценка «5» ставится при наличии 90-100% правильных ответов или решений; Оценка «4» ставится при наличии 75-89% правильных ответов или решений; Оценка «3» ставится при наличии 60-74% правильных ответов или решений.
Описание шкал оценивания	
Оценивание результатов устных опросов на зачете с оценкой и экзамене	<p>Ответ обучающегося на экзамене оценивается на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «отлично», если обучающийся глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленные вопросы, показал в ходе ответа теоретические знания соответствующие требованиям ФГОС, продемонстрировал умение поиска и использования нормативных документов, проявил творческий подход и самостоятельность суждений, подкрепил теоретические знания практическими умениями. - «хорошо», если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но обучающийся допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний при ответе на вопросы, содержащиеся в билете и заданные дополнительно; - «удовлетворительно», если обучающийся показал знание основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднялся в обобщениях и выводах по вопросам, содержащимся в экзаменационном билете и заданным дополнительно. <p>«неудовлетворительно», если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно».</p>
Оценивание результатов работы на практических занятиях (презентации, доклады, эссе)	<ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется каждому обучающемуся в группе, чье решение или расчет оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающий большее количество особенных ситуаций; - оценка «хорошо» выставляется каждому обучающемуся в группе, чей расчет имеет незначительные нарушения; - оценка «удовлетворительно» выставляется каждому обучающемуся в группе, чей расчет имеет нарушения, но в целом задание выполнено; - оценка «неудовлетворительно» выставляется каждому обучающемуся группы, если расчет произведен с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче.

Оценивание результатов тестирования и контрольных срезов	<p>Репродуктивность знаний: ответ/метод решения заданий закрытого типа совпадает с установленным в тесте.</p> <p>Умения, навыки: в работе демонстрируется умение самостоятельного решения заданий открытого типа рекомендованными методами.</p> <p>Шкала оценивания при тестировании: «отлично» - 90-100% правильных ответов; «хорошо» - 75-89% правильных ответов; «удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов; «неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов.</p>
Оценивание результатов решения ситуационных задач	<p>Шкала оценивания: «отлично» - обучающийся ясно изложил условие задачи, решение обосновал точной ссылкой на правовой акт или экономический закон, дал математическую интерпретацию, использовал иные теоретические знания на практике. «хорошо» - обучающийся ясно изложил условие задачи, но в обосновании решения имеются сомнения в точности ссылки на нормативный документ или научные законы; «удовлетворительно» - обучающийся изложил условие задачи, но решение обосновал формулировками обыденного мышления; «неудовлетворительно» - обучающийся не уяснил условие задачи, решение не обосновал.</p>
Оценивание докладов, рефератов, эссе	<p>Знание и понимание теоретического материала: - определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - работа выполнена самостоятельно</p> <p>Анализ и оценка информации: - грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - студент использует большое количество различных источников информации; - дает личную оценку проблеме</p> <p>Построение суждений: - ясность и четкость изложения; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка. - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.</p> <p>Оформление работы: - работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации</p>
	<p>- оценка «отлично» выставляется студенту, если работа отвечает всем 4 критериям</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - оценка «хорошо» если работа отвечает всем 3 критериям; - оценка «удовлетворительно» если работа отвечает всем 2 критериям; - оценка «неудовлетворительно» если работа не отвечает критериям. 			
Оценивание результатов работы на практических занятиях (дискуссия)	<p>Оценка отлично (5 баллов):</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент предметно владеет темой дискуссии, знает необходимые реалии, уверенно участвует в беседе по содержанию темы, дает полные ответы, при необходимости умеет задавать уточняющие вопросы или контрвопросы, умеет уточнить получаемую информацию, может дать пояснения по содержанию вопроса. <p>Оценка хорошо (4 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент предметно владеет темой дискуссии, знает необходимые реалии, уверенно участвует в беседе по содержанию темы, дает полные ответы, однако, как правило, избегает постановки уточняющих вопросов или контрвопросов, может испытывать определенные трудности в умении донести развернутую информацию до собеседника. <p>Оценка удовлетворительно (3 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент не в полном объеме предметно владеет темой дискуссии. Участвуя в беседе, в большей степени ориентируется на вопросы собеседника. Обучающийся демонстрирует среднего уровня навыки диалогической речи, вопросы собеседника не всегда усваивает с первого раза, при этом ответы дает достаточно развернутые, тем не менее, без привлечения всего когнитивного потенциала, испытывает определенные трудности в умении донести информацию до собеседника. <p>Оценка неудовлетворительно (менее 0-2 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - если не выполнены условия необходимые для получения удовлетворительной оценки. 			
Оценивание результатов индивидуального контроля на практическом занятии (опрос)	<p>Оценка отлично (5 баллов):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыты от 86 до 100 % вопросов, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормами права и теоретическим материалом. <p>Оценка хорошо (4 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыты от 69 до 85% вопросов, нет полного описания всех необходимых элементов. <p>Оценка удовлетворительно (3 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыты от 51 до 68% вопросов, нет полного описания всех необходимых элементов. <p>Оценка неудовлетворительно (0-2 баллов):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыто менее 51% вопросов либо ответы на вопросы отсутствуют или не раскрыты 			
Оценивание проекта	1. Обоснование актуальности проекта	2 балла Актуальность работы обоснована	1 балл Актуальность работы частично обоснована	0 баллов Актуальность работы не обоснована
	2. Логика поэтапного планирования (задачи)	5 баллов Соблюдена логическая последовательность поставленных задач, ресурсы и сроки	3-4 балла Логическая последовательность поставленных задач имеет недочёты, ресурсы и сроки не	0-2 балла Планирование отсутствует или имеет логические несоответствия, сроки и

		адекватны поставленным задачам	полностью адекватны поставленным задачам	ресурсы неадекватны поставленным задачам
3. Суть проекта	7-8 баллов Созданный проект решает поставленную проблему; проект соответствует изначально заявленным характеристикам; изменения ключевых характеристик обоснованы	5-6 баллов Созданный проект частично решает поставленную проблему; частично соответствует заявленным характеристикам; изменения ключевых характеристик недостаточно обоснованы	0-4 балла Созданный проект вовсе не решает поставленную проблему; не соответствует ключевым характеристикам	
4. Владения методами	5 баллов Автор в достаточной мере выбрал и освоил оптимальные методы. Возможны незначительные ошибки.	3-4 балла Автор использовал неоптимальные методы. Не знаком со всем спектром методов в сфере проектирования.	0-2 балла Автор не имеет представления о существующих методах в сфере проектирования.	
5. Защита проекта	16-20 баллов Презентация наглядна, отражает сущность проекта; выступление поддерживает презентацию; ответы на вопросы аргументированы	11-15 баллов Презентация не в полной мере отражает сущность продукта; ответы на вопросы даны неполно	0-10 баллов Презентация отсутствует; не отражает сущность проекта; ответы на вопросы отсутствуют	

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

12.3.1 Вопросы для подготовки к экзамену (ПКО-3; ПКО-5):

1. Виды гостиничных услуг. Основные элементы гостиничного продукта.
2. Состав служб и подразделений, оказывающих дополнительные услуги.
3. Организация и технология работы бизнес-центра отеля.
4. Организация и технология работы сервис-бюро отеля.
5. Организация и технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания клиентов отеля.
6. Организация и технология работы по предоставлению транспортного обслуживания клиентов отеля.
7. Организация и технология работы службы Room-service гостиничного предприятия.
8. Организация и технология работы по предоставлению услуг мини-бара в гостиницах.

9. Организация и технология работы отдела по организации банкетов и конференций отеля.
10. Организация и технология работы операторов телефонной станции отеля.
11. Правила телефонного этикета в гостиницах.
12. Организация хранения личных вещей проживающих в отеле.
13. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.
14. Понятие и виды гостиничной анимации
15. Организация и технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
16. Специфика функционирования и организационно-управленческая структура службы консьержей в отелях.
 17. Личностная спецификация и варианты рабочих смен консьержей.
 18. Основные виды услуг, предоставляемые консьержами, и технологии их оказания.
 19. Сотрудничество гостиниц с независимыми компаниями, предоставляющими консьерж-услуги
 20. Специфика деятельности дворецких: обязанности и ответственность. Личностные требования, предъявляемые к дворецким.
 21. Рабочая документация и режим работы службы дворецких.
 22. Организация и технология работы службы дворецких (батлеров) высококлассного отеля
 23. Порядок расчета с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги.
 24. Организация и технология работы оздоровительного центра гостиницы.
 25. Понятие и виды персонифицированного обслуживания в гостинице.
 26. Организация сопровождения гостей к их номерам при заезде. Взаимодействие водителя, швейцара и подносчика багажа при заезде в гостиницу. Действия подносчика багажа во время регистрации гостя и во время сопровождения его в номер. Действия посыльного (пажа) во время сопровождения гостя до его номера.
 27. Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
 28. Виды «комплиментов» и возможностей их использования для формирования лояльности клиентов.
 29. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля
 30. Порядок и процедура отправки одежды в стирку, и чистку, и получения готовых заказов
 31. Принципы и технологии организации досуга и отдыха;
 32. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
 33. Правила организации хранения ценностей проживающих;
 34. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
 35. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей
 36. Понятие удовлетворенности потребителей. Роль мониторинга удовлетворенности в оценке качества предоставляемых услуг.
 37. Организация проведения мониторинга удовлетворенности: план проведения маркетинговых исследований удовлетворенности., методы мониторинга.

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины *

На 2021/2022 учебный год в рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения:

1. Актуализирован п. 6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (доцентом кафедры гостиничного и ресторанного дела Ушаковым Р.Н.)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры протокол № _____ от _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____
(подпись) _____ (Ф.И.О.)

Внесенные изменения утверждаю:

Начальник учебно-методического отдела _____
(подпись) _____ (Ф.И.О.)

« _____ » _____ 20__ г.

* Сведения о корректировке рабочей программы даются ежегодно. Если в программу не вносились изменения, то делается запись «изменения не вносились» и подписывается зав. кафедрой без указания даты и № протокола.