

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель направления

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

А.Е. Гаврилова

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«14» мая 2021 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Тренинг персонала в гостиничном сервисе и туризме»
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.03
Наименование направления подготовки/ специальности	Гостиничное дело
Наименование направленности	Организация гостиничных услуг
Форма обучения	очная

Санкт-Петербург– 2021

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц.,к.э.н
(должность, уч. степень, звание)

 10.05.2021
(подпись, дата)


А.Е. Гаврилова
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«12» мая 2021 г, протокол № 10

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н.,проф.
(уч. степень, звание)

 14.05.2021
(подпись, дата)

К.В. Лосев
(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 43.03.03(01)

доц.,к.э.н
(должность, уч. степень, звание)

 14.05.2021
(подпись, дата)

А.Е. Гаврилова
(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

доц.,к.п.н.,доц.
(должность, уч. степень, звание)

 14.05.2021
(подпись, дата)

И.М. Евдокимов
(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Тренинг персонала в гостиничном сервисе и туризме» входит в образовательную программу высшего образования по направлению подготовки/специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности «Организация гостиничных услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ПК-2 «Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания»

ПК-3 «Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере»

ПК-5 «Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса»

ПК-6 «Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности».

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с современными технологиями оказания услуг, спецификацией услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: *лекции, практические занятия/ семинары, самостоятельная работа обучающегося.*

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины *получение обучающимися необходимых знаний, умений и навыков в области управления и технологий гостиничной деятельности, предоставление возможности обучающимся развить и продемонстрировать навыки в области социального взаимодействия и работы в команде; разработки и внедрения стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиничного предприятия; нахождения требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках.*

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Профессиональные компетенции	ПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-2.У.1 уметь осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Профессиональные компетенции	ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПК-3.3.1 знать современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий
Профессиональные компетенции	ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия	ПК-2.У.1 уметь разрабатывать и внедрять стандарты и регламенты в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы ПК-5.В.1 владеть навыками организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной

	отраслевым стандартам сервиса	сферы деятельности
Профессиональные компетенции	ПК-6 Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ПК-6.В.1 владеть навыками нахождения требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности; методами исследования удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинга качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

2. Место дисциплины в структуре ОП

- «Учебная практика»,
- «Правоведение»,
- «Экономика».
- «Менеджмент в профессиональной деятельности»,
- «Маркетинг в профессиональной деятельности»
- «Организация и технологии гостиничной деятельности»,
- «Организация питания в гостиницах»,
- «Современные технологии клиентоориентированного сервиса».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении других дисциплин:

- «Управление имиджем и репутацией гостиничного предприятия»,
- «Инновации в гостиничном деле»,
- «Тренинг персонала в гостиничном сервисе»,
- «Правовое обеспечение профессиональной деятельности»,
- «Организация обслуживания лиц с ОВ»;
- «Производственная практика»;
- «ГИА».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№6
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	3/ 108	3/ 108
Из них часов практической подготовки	34	34
Аудиторные занятия, всего час.	51	51
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	34	34
лабораторные работы (ЛР), (час)	-	-
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)	-	-

экзамен, (час)	36	36
Самостоятельная работа , всего (час)	21	21
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Экз.	Экз.

Примечание: ** кандидатский экзамен

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 6					
Раздел 1. Особенности и основные характеристики сферы гостеприимства					
Тема 1.1. Особенности профессиональной деятельности человека в сфере гостеприимства.	1	3			2
Тема 1.2. Организация гостиничного предприятия: миссия, цели, задачи, стратегия.	1	3			2
Раздел 2. Внутренняя среда гостиничного предприятия.					
Тема 2.1. Организационная структура гостиничного предприятия. Типы организационных структур и их особенности в применении к бизнес-процессам. Формы и методы управления гостиничным предприятием.	2	3			2
	2	3			
Тема 2.2. Лидерство и его значение в деятельности гостиничного предприятия.					2
Тема 2.3. Корпоративная культура гостиничного предприятия : составные элементы, значение для стабильного функционирования и развития предприятия.	2	3			2
Тема 2.4. Коммуникации в процессах функционирования гостиничного предприятия.	1	3			2

Раздел 3. Стандарты гостиничного обслуживания отрасли в применении к деятельности гостиничного предприятия. Тема 3.1. Стандарт гостиничного обслуживания - определение, содержание, применяемые формы, значение для деятельности конкретного предприятия.	2	4			3
Тема 3.2. Стандарты служб и подразделений гостиничного предприятия. Формы, механизмы разработки, внедрения и контроль выполнения стандартов работниками.	2	4			2
Тема 3.3. Управление качеством на гостиничном предприятии в контексте реализации принципа вовлеченности персонала.	2	4			2
Раздел 4. Новые технологии и инновации в бизнес-процессах гостиничного предприятия и их значение для его эффективного функционирования.	2	4			2
Итого в семестре:	17	34			21
Итого	17	34	0	0	21

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1 Особенности и основные характеристики сферы гостеприимства в контексте профессиональной реализации человека.	Особенности и основные характеристики сферы гостеприимства в контексте профессиональной реализации человека. Тема 1.1. Особенности профессиональной деятельности человека в сфере гостеприимства. Необходимые личные качества и индивидуальные характеристики личности для успешной работы Тема 1.2. Организация гостиничного предприятия : миссия, цели, задачи, стратегия Управляемая дискуссия
2 Внутренняя среда гостиничного предприятия.	Раздел 2. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Тема 2.1. Организационная структура гостиничного предприятия. Типы организационных структур : линейная, функциональная, линейно-функциональная, проектная, дивизиональная и их особенности в организации гостиничного бизнеса. Выбор организационной структуры конкретного проекта с учетом результатов SWOT- анализа проекта .Основные функции

	<p>управления - планирование, организация, мотивация, контроль в применении к бизнес-процессам на рабочих местах в каждом подразделении.</p> <p>Тема 2.2. Лидерство и его значение в деятельности гостиничного предприятия. Влияние лидера на взаимоотношения в коллективе.</p> <p>Тема 2.3. Корпоративная культура гостиничного предприятия : составные элементы, значение развитой корпоративной культуры для стабильного функционирования и развития предприятия. Создание продуктивной команды. Особенности работы в команде.</p> <p>Тема 2.4. Коммуникации в процессах функционирования гостиничного предприятия. Способы и виды коммуникаций. Преодоление коммуникативных барьеров.</p> <p><i>Демонстрация слайдов</i></p>
<p>3 Стандарты гостиничного обслуживания отрасли в применении к деятельности гостиничного предприятия.</p>	<p>Раздел 3. Стандарты гостиничного обслуживания отрасли в применении к деятельности гостиничного предприятия.</p> <p>Тема 3.1. Стандарт гостиничного обслуживания - определение, содержание, применяемые формы , значение для деятельности конкретного предприятия. Базовые стандарты отрасли и их требования к деятельности гостиничного предприятия.</p> <p>Тема 3.2. Стандарты служб и подразделений конкретного гостиничного предприятия. Формы , механизмы разработки, внедрения и контроль выполнения стандартов работниками. Должностные инструкции, алгоритмы, внутренние стандарты качества каждого из подразделений гостиничного предприятия</p> <p>Тема 3.3. Управление качеством на гостиничном предприятии в контексте реализации принципа вовлеченности персонала. Международные стандарты качества в применении к формулированию внутренних стандартов деятельности служб гостиничного предприятия. Контроль качества работы сотрудников предприятия со стороны руководства.</p> <p><i>Демонстрация слайдов, управляемая дискуссия</i></p>
<p>4 Новые технологии и инновации в бизнес-процессах гостиничного предприятия и их значение для его эффективного функционирования.</p>	<p>Раздел 4. Новые технологии и инновации в бизнес-процессах гостиничного предприятия и их значение для его эффективного функционирования.</p> <p>Тема 4.1. Инновационные технологии в деятельности служб и подразделений гостиничного предприятия. Системы онлайн-бронирования — их структура , принципы работы, способы взаимодействия. Возможности глобальных систем бронирования в получении аналитических данных по рынку для проведения грамотной ценовой политики. Ченнел-менеджеры и удобство их использования. Многофункциональные программы в</p>

	<p>организации процессов функционирования отельного предприятия — от создания сайта отеля в кооперации с программой бронирования, эквайрингом и программой учета.</p> <p><i>Демонстрация слайдов</i></p>
--	--

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 6					
1	Выявление особенностей индустрии гостеприимства с точки зрения возможностей профессионально-деловой реализации человека	Семинар: Выступления студентов с сообщениями по вопросам практического занятия. Моделирование реальных ситуаций.	3	3	1
2	Миссия, цели, задачи, стратегия гостиничного предприятия	Мозговой штурм.	3	3	1
3	Выбор наиболее эффективной организационной структуры гостиничного предприятия по результатам Swot-анализа.	Моделирование реальных ситуаций. Деловая командная интерактивная игра	3	3	2
4	Лидерство в деятельности гостиничного предприятия. Великие лидеры гостиничной отрасли	Семинар. Выступления с докладами и презентациями.	3	3	2
5	Разработка модели корпоративной культуры гостиничного предприятия.	Мозговой штурм. Моделирование. Совместная выработка модели корпоративной культуры и создание проекта Положения о корпоративной культуре. Деловая игра.	3	3	2
6	Создание продуктивной команды	Тренинг командообразования.	1	1	2

		Деловая игра.			
7	Коммуникации в процессах функционирования гостиничного предприятия. Преодоление коммуникативных барьеров	Тренинг «Корпоративные коммуникации». Деловая игра.	2	2	2
8	Стандарты службы приема и размещения . Должностные инструкции, алгоритмы, внутренние стандарты качества.	Проектирование документов в группах. Разработка проекта должностной инструкции администратор ресепшн, алгоритмов для текущих бизнес-процессов в службе приема и размещения.	2	2	3
9	Работа с конфликтными ситуациями в деятельности отеля	Моделирование реальных ситуаций. Деловая игра. Тренинг «Преодоление конфликтных ситуаций»	4	4	3
10	Стандарты обслуживания номеров. Организация работы клининговой службы и контроль	Проектирование внутренних документов — контрольных карт проверки, стандарта уборки, стандарта общения с гостями.	4	4	3
11	Стандарты и инструкции службы бронирования	Моделирование ситуаций и проектирование. Составление проекта заявки на индивидуальное и групповое бронирование.	4	4	3
12	Системы онлайн-бронирования — структура и возможности.	Интерактивный семинар в компьютерном классе с онлайн — демонстрацией и созданием демо-аккаунта.	2	2	4
13	Многофункциональные программы для отелей — структура и возможности.	Интерактивный семинар в компьютерном классе с демонстрацией и созданием демо-аккаунта.	2	2	4
Всего			34	34	

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено			
Всего			

4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы
Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся
Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 6, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	6	6
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	-	-
Выполнение реферата (Р)	-	-
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	5	5
Домашнее задание (ДЗ)	5	5
Контрольные работы заочников (КРЗ)	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	5	5
Всего:	21	21

5. Перечень учебно-методического обеспечения
для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
	Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650	
	Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468869	
	Дусенко С. В.Просто хаускипинг : Практическое пособие / С.В. Дусенко, Е.В.	

	<p>Важенкова, т.В. Кибирёва, И.Н. Кибирёв. - М.: Альфа-М, 2013. - 72 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=410846</p>	
338 И 60	<p>Индустрия гостеприимства: основы организации и управления [Текст] : учебное пособие / А. Д. Чудновский [и др.]. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2011. - 400 с.</p>	30
	<p>Джум Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 368 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=474993</p>	
	<p>Уокер Д. Р. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егорова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 880 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396883</p>	
	<p>Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Электрон. дан. — Москва : КноРус, 2015. — 200 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/53306.</p>	
	<p>Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 264 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=466449</p>	
	<p>Можаева Н. Г. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579</p>	
	<p>Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391984</p>	
	<p>Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650</p>	
	<p>Быстров С. А. Организация гостиничного дела: Учебное</p>	

	<p>пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356</p>	
	<p>Медлик С. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 239 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390761</p>	
	<p>Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс] : учебник / ред.: А.Л. Абаев, ред.: В.А. Алексунин, ред.: М.Т. Гуриева, Гильдия Маркетологов .— М. : ИТК "Дашков и К", 2019 .— 434 с. — (Учебные издания для бакалавров) .— ISBN 978-5-394-03141-0 .— Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/689024</p>	
	<p>Муртузалиев, Т.В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб.-практ. пособие / Т.П. Розанова, Э.В. Тарасенко, Т.В. Муртузалиев .— М. : ИТК "Дашков и К", 2017 .— 166 с. : ил. — (Учебные издания для бакалавров) .— ISBN 978-5-394-02710-9 .— Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/689030</p>	
	<p>Алексеева Н. П. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen: Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева. - М.: Флинта: МПСИ, 2011. - 344 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=320766</p>	
	<p>Малых Н. И. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406086</p>	
	<p>Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 256 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=320585</p>	
	<p>Шанаурина, Ю.В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Российская акад. образования, Московский психолого-социальный ун-т, Ю.В. Шанаурина .— М. : ФЛИНТА, 2015 .— 254 с. — ISBN 978-5-9765-1664-9 .— Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/246353</p>	
	<p>Купчик, Е.В. Основы делового общения и</p>	

	гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик .— 3-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2019 .— 258 с. — ISBN 978-5-9765-1542-0 .— Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/244671	
--	---	--

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
http://buklib.net/	Электронная библиотека
http://tourlib.net/	Электронная библиотека
Znanium.com	Электронная библиотека
http://www.hotelstat.ru	Электронная библиотека нормативных документов
http://hotelexecutive.ru/	Журнал «Современный отель», «Ресторановедъ»
https://hotelier.pro/	Журнал для отельеров
https://prohotel.ru/	Журнал о гостиничном бизнесе

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)

1		
2	Мультимедийная лекционная аудитория	
3	Компьютерный класс	13-10

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Тесты.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий.
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий.
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний;

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
	<ul style="list-style-type: none"> – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
1	Сфера гостеприимства — определение и развернутая характеристика.	ПК-6.В.1
2	Особенности профессиональной деятельности в индустрии гостеприимства.	ПК-6.В.1
3	Лидерство в индустрии гостеприимства.	ПК-2.У.1
4	Виды и особенности организационных структур индустрии гостеприимства. Факторы, влияющие на выбор орг.структуры со стороны менеджмента при создании организации.	ПК-6.В.1
5	Корпоративная культура гостиничного предприятия — определение, особенности, состав, значение.	ПК-6.В.1
6	Коммуникация в деятельности организации. Коммуникационные барьеры и способы их преодоления.	ПК-3.З.1
7	Конфликтные ситуации — суть, значение, способы и механизмы решений. Пример предотвращения конфликтов.	ПК-2.У.1
8	Эффективная и продуктивная команда. Предложить способы построения. Признаки эффективности работы команды.	ПК-2.У.1
9	Разработать стандарт операционных процедур для службы приема и размещения (портъе, консьерж). Предложить алгоритм внедрения стандарта.	ПК-5.В.1
10	Разработать стандарт внешнего вида персонала службы номерной фонд гостиничного предприятия.	ПК-5.У.1
11	Профессиональные стандарты гостиничной отрасли. Их содержание, значение, способы применения в работе персонала гостиницы. Разработать стандарт телефонного общения портъе отеля. Пример внедрения данного стандарта.	ПК-5.В.1
12	Должностная инструкция сотрудника гостиницы — определение, структура, содержание. Другие виды внутренних регламентирующих документов. Разработать должностную инструкцию горочной отеля.	ПК-5.У.1
13	Система контроля качества работы сотрудников гостиничного предприятия. Формы и методы, особенности.	ПК-3.З.1
14	Служба приема и размещения — основные функциональные обязанности сотрудников, особенности бизнес-процессов. Внутренние документы, необходимые для эффективного функционирования службы. Примеры.	ПК-2.У.1
15	Клининговая Служба — основные функциональные обязанности сотрудников, особенности бизнес-процессов. Внутренние документы, необходимые для эффективного функционирования службы. Примеры бизнес-процесса – ремонт стола в жилом	ПК-2.У.1

	номере.	
16	Служба бронирования— основные функциональные обязанности сотрудников, особенности бизнес-процессов. Внутренние документы, необходимые для эффективного функционирования службы. Примеры бизнес-процесса – бронирование по телефону.	ПК-2.У.1
18	Служба питания — основные функциональные обязанности сотрудников, особенности бизнес-процессов. Внутренние документы, необходимые для эффективного функционирования служб. Примеры бизнес-процесса – встреча гостя в ресторане отеля.	ПК-5.У.1
19	Основные системы онлайн-бронирования. Их виды, особенности использования в бизнес-процессах гостиничного предприятия.	ПК-5.У.1
20	Компьютерные программы управления отелем. Структура, выполняемые функции, значение.	ПК-3.3.1

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета
	Учебным планом не предусмотрено

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1	Особенностью услуг в сфере гостеприимства является 1 нематериальность 2 несохраняемость 3 то и другое	ПК-3.3.1
2	Основной задачей сотрудника индустрии гостеприимства является 1Понравиться гостю. 2Развлечь и развеселить гостя 3Максимально удовлетворить потребности гостя.	ПК-3.3.1
3	Миссия гостиницы — это 1 совокупность идеи, ценностей и принципов бизнеса, отражающая ее предназначение и отличие от других участников рынка 2 совокупность текущих задач управления 3 планирование расходов и доходов гостиницы	ПК-6.В.1
4	Чем обеспечивается долгосрочный успех компании, работающей в сфере гостеприимства (уберите лишнее) 1 Умением фокусировать внимание на гостях	ПК-3.3.1

	<p>2 Агрессивной рекламой</p> <p>3 Внедрением культуры обслуживания и профессиональной подготовки сотрудников</p>	
5	<p>Объектом внимания и непрерывного улучшения в гостиничной индустрии является</p> <p>1 качество предоставляемых услуг</p> <p>2 информация о приоритетах и предпочтениях гостя</p> <p>3 информация о финансовых возможностях гостя</p>	ПК-3.3.1
6	<p>Основные личностные качества лидера в индустрии гостеприимства (уберите лишнее)</p> <p>1 целеустремленность</p> <p>2 уверенность</p> <p>3 хорошие коммуникативные навыки</p> <p>4 привлекательная внешность</p>	ПК-2.У.1
7	<p>Всеобщее управление качеством — это</p> <p>1 стратегия, применяемая предприятием и нацеленная на повышение качества продукции (услуг) и организационных процессов</p> <p>2 организационная структура предприятия</p> <p>3 стандарт, содержащий инструкции для работников предприятия</p>	ПК-2.У.1
8	<p>Что из перечисленного не входит в систему управления качеством</p> <p>1 вовлеченность сотрудников</p> <p>2 ориентация на потребителя</p> <p>3 финансовое планирование</p>	ПК-5.В.1
9	<p>Корпоративная культура предприятия это</p> <p>1 совокупность ценностей , принципов деятельности компании и эффективных моделей поведения сотрудников, сформированная в процессе деятельности компании на рынке</p> <p>2 стиль общения между коллегами в коллективе</p> <p>3 календарь корпоративных мероприятий на год</p>	ПК-5.В.1
10	<p>Социальный климат внутри организации это</p> <p>1 результат существования оформленной корпоративной культуры</p> <p>2 список обязанностей сотрудников каждого подразделения</p> <p>3 температура воздуха в офисе</p>	ПК-6.В.1
11	<p>Коммуникация в организации сферы гостеприимства это</p> <p>1 основополагающая функция управления</p> <p>2 практическое общение между сотрудниками внутри организации</p> <p>3 то и другое одновременно</p>	ПК-6.В.1
12	<p>Виды коммуникативных барьеров (уберите лишнее)</p> <p>1 внутренние</p> <p>2 внешние</p> <p>3 непредвиденные</p>	ПК-3.3.1
13	<p>Признаки конфликтного гостя (уберите лишнее)</p> <p>1 неадекватное поведение, нескоординированные движения, ироническая гримаса</p> <p>2 недоверчивые и мнительные высказывания</p> <p>3 слишком яркая, необычная одежда</p>	ПК-3.3.1

13	<p>В ситуации конфликта с гостем сотрудник гостиницы должен</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Действовать в соответствии со своими эмоциями и чувствами 2 Действовать полностью в интересах гостя 3 Действовать согласно должностной инструкции 	ПК-2.У.1
14	<p>Эффективный контроль работника со стороны руководства может производиться в форме (уберите лишнее)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Тайный покупатель 2 Отчет о проделанной работе 3 Телефонный звонок руководителю в свободное время 	ПК-2.У.1
15	<p>Стандарты качества обслуживания гостей - это</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Негласные правила, использующиеся в процессе работы сотрудниками гостиницы 2 Этические нормы, тождественные с общечеловеческой этикой, зафиксированные в документах 3 Разработанная руководством на основе стандартов отрасли система норм и правил поведения персонала, зафиксированная в документах. 	ПК-5.В.1
16	<p>Ошибка при общении с гостем по телефону</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Приветствие с указанием названия отеля, должности и имени 2 Использование сленга в процессе общения 3 Просьба со стороны администратора о возможности гостя подождать на линии 	
17	<p>Ошибка при общении с гостем в процессе бронирования номера по телефону</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Подробный повтор данных бронирования сотрудником гостю после завершения процесса бронирования 2 Просьба со стороны администратора о возможности гостя подождать на линии 3 Отказ в бронировании номера в том случае, если номеров указанной категории нет в наличии 	ПК-5.В.1
18	<p>Глобальная система бронирования - это</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 интернет-ресурс, дающий возможность участникам системы предоставлять услуги по бронированию в режиме реального времени 2 обширный документ - подтверждение бронирования, которое участник системы получает по сети интернет после подтверждения бронирования 3 международная благотворительная организация 	ПК-3.3.1
19	<p>Вычеркните лишний бренд</p> <ol style="list-style-type: none"> 1Expedia 2Booking.com 3Деловые линии 	ПК-3.3.1
20	<p>Интерфейс программы управления гостиницей не включает в себя</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 номерной фонд предприятия 2 модуль бронирования 3 корпоративную культуру гостиничного предприятия 	ПК-3.3.1

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1 Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала .

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;

получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;

развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.

появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;

получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;

научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);

получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

Структура предоставления лекционного материала:

– формулировку темы лекции;

– указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;

– изложение вводной части;

– изложение основной части лекции;

– краткие выводы по каждому из вопросов;

– заключение;

– рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Начальный этап каждого лекционного занятия – оглашение основной темы лекции с краткой аннотацией предлагаемых для изучения вопросов. Преподаватель сообщает о примерном плане проведения лекции и предполагаемом распределении бюджета времени. Если очередное занятие является продолжением предыдущей лекции, кратко

формулируют полученные ранее знания, необходимые для понимания и усвоения изучаемых вопросов.

В вводной части достаточно кратко характеризуется место и значение данной темы в курсе, дается обзор важнейших источников и формулируются основные вопросы или задачи, решение которых необходимо для создания стройной системы знаний в данной предметной области. В этой части лекции демонстрируются основные педагогические методы, которые будут использоваться при изложении материала

Основная часть лекции имеет своей целью раскрытие содержания основных вопросов или разделов и определяется логической структурой плана лекции. При этом используются основные педагогические способы изложения материала: описание-характеристика, повествование, объяснение и др. Преподаватель использует эффективные методические приемы изложения материала - анализ, обобщение, индукцию, дедукцию, противопоставления, сравнения и т.д., обеспечивающие достаточно высокий уровень качества учебного процесса.

В заключительной части лекции проводится обобщение наиболее важных и существенных вопросов, делаются выводы и формулируются задачи для самостоятельной работы студентов. Оставшееся время используют для ответов на вопросы студентов

11.2 Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прослушанной лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

Требования к проведению семинаров и практических работ

При подготовке к семинарским занятиям студенты должны ответить на контрольные вопросы, подготовить доклад и выступить с сообщением на занятии. Для самостоятельной подготовки может быть использована дополнительная литература, а также источники Интернет.

Вопросы для обсуждения на семинарских занятиях студенты могут прочитать в Учебно-методических материалах по семинарским занятиям или уточнить у преподавателя на предыдущем занятии.

Студенты могут обсудить возникающие в ходе самостоятельной работы проблемы по конкретным вопросам, а также содержание доклада с преподавателем в соответствии с графиком его индивидуальных консультаций.

Темы выступлений и докладов студентов сформулированы с учетом актуальных направлений развития теории и организации менеджмента ресторанного и гостиничного бизнеса, а также основных тенденций изменения социально-экономической политики в России на современном этапе.

Студенты вправе выбрать тему, соответствующую опыту и месту работы, а также своим профессиональным и научным интересам. Темы доклада могут быть

самостоятельно предложены студентами с учетом основного содержания учебной дисциплины и согласованы с преподавателем. Доклад должен быть представлен в печатном виде и оформлен в соответствии с общими требованиями.

Структура доклада и порядок работы над ним

Структура:

- Введение
- Основная часть
- Заключение
- Список источников

Порядок работы

Выбрав тему работы, студент должен разработать содержание письменной работы по параграфам и разделам. В содержании работы должны быть выделены основные понятия и определения по данной проблеме.

Темы докладов и вопросы для выступления выдаются в конце каждого практического занятия (для студентов очной формы обучения) по конкретной теме в соответствии с программой изучения учебной дисциплины, и на установочной лекции (для студентов заочной формы обучения). Содержание доклада может согласовываться с преподавателем на консультациях, как при личной встрече, так и по электронной почте.

Рекомендуется следующая последовательность выполнения работы:

- изучение специальной литературы и нормативной документации;
- составление и согласование содержания работы, а также графика ее написания;
- написание доклада;
- представление работы на обсуждение студентов.

Работа с источниками информации

По учебной дисциплине студентам предлагается обширный список литературы, который может быть использован ими в соответствии с выбранной темой доклада. Возможно использование источников информации не указанных в списке. Теоретический анализ проблемы выполняется на основе изученной литературы и электронной информации. Каждому студенту предстоит самостоятельно подобрать литературу по выбранной теме, учитывая ее специфику, а так же материалы, подтверждающие местный (региональный) опыт. Литература должна отражать различные научные подходы по избранной теме исследования, поэтому необходимо отдавать предпочтение научным изданиям, избегать популярных брошюр. Для отражения современных тенденций в решении исследуемой проблемы следует использовать более поздние издания, желательно, за последние 5 лет.

Работая с источниками литературы, необходимо фиксировать основные понятия и определения, а также статистические данные с указанием конкретного источника информации и номера страницы, для использования этих понятий в тексте письменной работы.

Рекомендации по поиску информации в Интернете

Производя поиск необходимой информации на сайтах организаций, библиотек или изданий следует:

- обращаться к интернет - каталогам;
- не ограничиваться обращением к одной поисковой системе;
- находить сайты, являющиеся ключевыми по данной теме, на них может быть множество хорошо отобранных ресурсов; у каждой поисковой системы свои правила задания запроса, необходимо изучить «помощь» системы;
- обращаясь к найденным «похожим документам», помните о направлении поиска, используйте ключевые слова.

Написание доклада необходимо начинать с составления его содержания, которое должно иметь четкие формулировки, быть логичным и последовательным.

Главное в докладе - раскрыть по возможности наиболее точное и полное содержание основных понятий темы, сопоставить различные точки зрения на проблему (практиков гостиничного бизнеса, маркетологов, социологов, экономистов, менеджеров, психологов, юристов), избегая механического переписывания текста из книг или статей, и изложить свое мнение по данной проблеме.

Изложение материала должно быть последовательным и логическим. Все разделы и параграфы работы должны быть увязаны между собой.

В заключении обязательно отражается точка зрения автора на проблему, формулируются как положительные стороны деятельности различных учреждений и ведомств, так и недостатки в работе по решению проблем организации гостиничного и ресторанного бизнеса на современном этапе и обосновываются причины не возможности решения проблем, а также предлагаются рекомендации по решению данной проблемы.

Рекомендации должны логически вытекать из теоретического анализа выбранной темы и изучения опыта практической деятельности менеджеров гостиничного и ресторанного бизнеса и носить конкретный характер по обеспечению экономической эффективности предприятий отрасли. Доклад выполняется в соответствии с общими требованиями к оформлению курсовых работ и рефератов, разработанных ГУАП.

11.3 Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Тренинг персонала в гостиничном сервисе и туризме» планируется, организуется и проводится во внеклассные часы в течение всего периода обучения по ней студентов в ГУАП, на основе учебного плана и учебной программы.

При определении объема учебного материала, выносимого для самостоятельной работы студентов, преподаватель кафедры должен руководствоваться нормами времени, установленными для каждой дисциплины «Тренинг персонала в гостиничном сервисе и туризме» учебным планом.

Время, отведенное на самостоятельную работу студентов, должно быть использовано ими полностью и по назначению.

Для обеспечения самостоятельной работы студенты должны: ознакомиться с перечнем обязательной и дополнительной литературы по учебной дисциплине, исходя из реальных возможностей по ее изучению в рамках предусмотренного бюджета времени.

Руководство самостоятельной работой слушателей по изучению дисциплины

«Тренинг персонала в гостиничном сервисе и туризме» и контроль за ее эффективностью осуществляет кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса.

Самостоятельная работа под руководством преподавателя — это вид учебного занятия, на котором студенты самостоятельно изучают теоретический материал и отрабатывают практические умения и навыки при непосредственной организующей и направляющей деятельности преподавателя. Они предусматривают, как правило, самостоятельное изучение учебного материала по учебным и учебным пособиям, разработку рефератов, выполнения расчетно-графических, вычислительных работ, моделирования и других творческих заданий. Самостоятельная работа под руководством преподавателя проводится в часы, предусмотренные расписанием занятий.

Самостоятельная работа является неотъемлемой составляющей процесса обучения студентов и позволяет:

- закрепить теоретические знания, полученные студентами на лекционных занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки;
- расширить знания по основным темам учебной дисциплины за счет изучения дополнительной литературы и подготовки к семинарам и практическим занятиям по избранной теме;
- применять на практике теоретические основы организации и технологий гостиничного дела;
- приобрести навыки, необходимые для выполнения ими своих профессиональных обязанностей руководителя в сфере индустрии гостеприимства.

В ходе изучения данной дисциплины студенты должны знать:

- организацию и технологии гостиничного дела;
- инновационные технологии гостиничной деятельности;
- нормативно-правовых документов, регламентирующих гостиничную деятельность;
- технологии предоставления гостиничных услуг и их характеристики;
- основные положения национальной системы стандартизации, методы стандартизации; профессиональные стандарты.
- теоретические основы современной системы управления гостиницами;
- технологии и практические процедуры обслуживания гостей;
- гостиничный маркетинг;

Студенты должны уметь:

- уметь определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
- уметь определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- уметь осуществлять мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов; осуществлять продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий;

применять на практике нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;

- применять инновационные технологии в гостиничной деятельности.

В процессе самостоятельной работы студенты должны изучить предложенные основные источники информации в соответствии с конкретной темой по учебной дисциплине, запомнить основные понятия и определения, а также усвоить различие между подходами в организации управления производственным процессом гостиничных предприятий и предприятий питания.

Для решения указанных задач студентам предлагаются к прочтению и

содержательному анализу учебные пособия, учебники, нормативные документы, Интернет-сайты.

Результаты работы с текстами обсуждаются на семинарских занятиях, посвященных соответствующим учебным вопросам.

В процессе самостоятельной работы студенты должны изучить предложенные основные источники информации в соответствии с конкретной темой по учебной дисциплине, запомнить основные понятия и определения, а также усвоить различие между подходами в организации управления производственным процессом гостиничных предприятий и предприятий питания.

11.4 Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль знаний успеваемости проводится в форме выполнения тестовых заданий по основным разделам изучения дисциплины.

Данный учебно-методический комплекс содержит тесты по дисциплине «Тренинг персонала в гостиничном сервисе и туризме».

Для решения предложены Тесты по организации и технологии обслуживания в гостиничных комплексах. Общее количество тестов 20 Каждый тест - вопрос предполагает несколько вариантов ответов. Предложенные ответы могут быть верными или не верными.

Каждый тест состоит из 3 - 5 ответов. Следует обратить внимание на информацию после каждого вопроса: «возможно несколько ответов» или «выбрать один ответ». Это поможет студентам в выборе верных ответов.

В случае невыполнения и/или получении за задания текущего контроля 3 и менее баллов, обучающийся, при успешном прохождении промежуточной аттестации в форме экзамена, не может получить аттестационную оценку выше "хорошо".

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

11.5 Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

– экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Экзамены проводятся в устной форме. Вопросы к экзаменам представлены в таблице 15.

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой