

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)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«13» июня 2022 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

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц. К.Э.Н.,  
(должность, уч. степень, звание)

  
10.05.2022  
(подпись, дата)


С. В. Шепелева  
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«13» июня 2022 г, протокол № 11

Заведующий кафедрой № 62

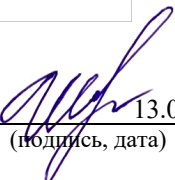
д.э.н., проф.  
(уч. степень, звание)

  
13.06.2022  
(подпись, дата)

К.В. Лосев  
(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 43.03.03(01)

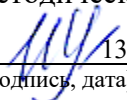
доц., К.Э.Н., доц.  
(должность, уч. степень, звание)

  
13.06.2022  
(подпись, дата)

С.В. Шепелева  
(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

доц., К.П.Н., доц.  
(должность, уч. степень, звание)

  
13.06.2022  
(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 отраслевым	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 сферы деятельности

	стандартам сервиса	
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
		№7
1	2	3
<b>Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)</b>	2/ 72	2/ 72
<b>Из них часов практической подготовки</b>	34	34
<b>Аудиторные занятия, всего час.</b>	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)		
<b>Самостоятельная работа, всего (час)</b>	21	21
<b>Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф.</b>	Экз.	Экз.

зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, 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)	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
Тема 2.2. Лидерство и его значение в деятельности гостиничного предприятия.	2	3			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.	<p>Особенности и основные характеристики сферы гостеприимства в контексте профессиональной реализации человека.</p> <p>Тема 1.1. Особенности профессиональной деятельности человека в сфере гостеприимства. Необходимые личные качества и индивидуальные характеристики личности для успешной работы</p> <p>Тема 1.2. Организация гостиничного предприятия : миссия, цели, задачи, стратегия</p> <p><i>Управляемая дискуссия</i></p>
2 Внутренняя среда гостиничного предприятия.	<p>Раздел 2. Внутренняя среда гостиничного предприятия.</p> <p>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 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.  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.  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  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.  <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.  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 организации процессов функционирования отельного предприятия — от создания сайта отеля в кооперации с программой бронирования, эквайрингом и программой учета.  <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 7					
1	Выявление особенностей индустрии гостеприимства с точки	Семинар: Выступления студентов с сообщениями по вопросам практического занятия. Моделирование	3	3	1



	зрения возможностей профессионально-деловой реализации человека	реальных ситуаций.			
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. Деловая игра.	1	1	2
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. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650</a>	
	Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468869">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468869</a>	
	Дусенко С. В.Просто хаускипинг : Практическое пособие / С.В. Дусенко, Е.В. Важенкова, т.В. Кибирёва, И.Н. Кибирёв. - М.: Альфа-М, 2013. - 72 с. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=410846">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=410846</a>	
338 И 60	Индустрия гостеприимства: основы организации и управления [Текст] : учебное пособие / А. Д. Чудновский [и др.]. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2011. - 400 с.	30
	Джум Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 368 с. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=474993">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=474993</a>	
	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. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396883">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396883</a>	
	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: <a href="https://e.lanbook.com/book/53306">https://e.lanbook.com/book/53306</a> .	
	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. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=466449">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=466449</a>	
	Можаева Н. Г. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаева, Г.В.	

	Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579</a>	
	Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391984">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391984</a>	
	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. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650</a>	
	Быстров С. А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356</a>	
	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. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390761">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390761</a>	
	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: <a href="https://lib.rucont.ru/efd/689024">https://lib.rucont.ru/efd/689024</a>	
	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: <a href="https://lib.rucont.ru/efd/689030">https://lib.rucont.ru/efd/689030</a>	
	Алексеева Н. П. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen: Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева. - М.: Флинта: МПСИ, 2011. - 344 с. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=320766">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=320766</a>	
	Малых Н. И. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406086">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406086</a>	
	Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 256 с. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=320585">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=320585</a>	
	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: <a href="https://lib.rucont.ru/efd/246353">https://lib.rucont.ru/efd/246353</a>	
	Купчик, Е.В. Основы делового общения и 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: <a href="https://lib.rucont.ru/efd/244671">https://lib.rucont.ru/efd/244671</a>	

#### 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
<a href="http://buklib.net/">http://buklib.net/</a>	Электронная библиотека
<a href="http://tourlib.net/">http://tourlib.net/</a>	Электронная библиотека
<a href="http://Znanium.com">Znanium.com</a>	Электронная библиотека
<a href="http://www.hotelstat.ru">http://www.hotelstat.ru</a>	Электронная библиотека нормативных документов
<a href="http://hotelexecutive.ru/">http://hotelexecutive.ru/</a>	Журнал «Современный отель», «Ресторановедь»
<a href="https://hotelier.pro/">https://hotelier.pro/</a>	Журнал для отельеров
<a href="https://prohotel.ru/">https://prohotel.ru/</a>	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	Мультимедийная лекционная аудитория	
2	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"> <li>– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал;</li> <li>– уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>– опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления;</li> <li>– умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– свободно владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы;</li> <li>– не допускает существенных неточностей;</li> <li>– увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления;</li> <li>– аргументирует научные положения;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>– допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>– испытывает затруднения в практическом применении знаний направления;</li> <li>– слабо аргументирует научные положения;</li> <li>– затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li> <li>– частично владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся не усвоил значительной части программного материала;</li> <li>– допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении;</li> <li>– испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>– не может аргументировать научные положения;</li> <li>– не формулирует выводов и обобщений.</li> </ul>

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
	Учебным планом не предусмотрено	

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	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 (портье, 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 портье 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 горничной 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 номере.	ПК-2.У.1
16	Служба бронирования — основные функциональные обязанности	ПК-2.У.1

	сотрудников, особенности бизнес-процессов. Внутренние документы, необходимые для эффективного функционирования службы. Примеры бизнес-процесса – бронирование по телефону.	
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

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 2 Агрессивной рекламой 3 Внедрением культуры обслуживания и профессиональной подготовки сотрудников	ПК-3.3.1
5	Объектом внимания и непрерывного улучшения в гостиничной индустрии является 1 качество предоставляемых услуг 2 информация о приоритетах и предпочтениях гостя 3 информация о финансовых возможностях гостя	ПК-3.3.1
6	Основные личностные качества лидера в индустрии гостеприимства (уберите лишнее)	ПК-2.У.1



	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 целеустремленность</li> <li>2 уверенность</li> <li>3 хорошие коммуникативные навыки</li> <li>4 привлекательная внешность</li> </ul>	
7	<p>Всеобщее управление качеством — это</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 стратегия, применяемая предприятием и нацеленная на повышение качества продукции (услуг) и организационных процессов</li> <li>2 организационная структура предприятия</li> <li>3 стандарт, содержащий инструкции для работников предприятия</li> </ul>	ПК-2.У.1
8	<p>Что из перечисленного не входит в систему управления качеством</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 вовлеченность сотрудников</li> <li>2 ориентация на потребителя</li> <li>3 финансовое планирование</li> </ul>	ПК-5.В.1
9	<p>Корпоративная культура предприятия это</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 совокупность ценностей, принципов деятельности компании и эффективных моделей поведения сотрудников, сформированная в процессе деятельности компании на рынке</li> <li>2 стиль общения между коллегами в коллективе</li> <li>3 календарь корпоративных мероприятий на год</li> </ul>	ПК-5.В.1
10	<p>Социальный климат внутри организации это</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 результат существования оформленной корпоративной культуры</li> <li>2 список обязанностей сотрудников каждого подразделения</li> <li>3 температура воздуха в офисе</li> </ul>	ПК-6.В.1
11	<p>Коммуникация в организации сферы гостеприимства это</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 основополагающая функция управления</li> <li>2 практическое общение между сотрудниками внутри организации</li> <li>3 то и другое одновременно</li> </ul>	ПК-6.В.1
12	<p>Виды коммуникативных барьеров (уберите лишнее)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 внутренние</li> <li>2 внешние</li> <li>3 непредвиденные</li> </ul>	ПК-3.3.1
13	<p>Признаки конфликтного гостя (уберите лишнее)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 неадекватное поведение, нескоординированные движения, ироническая гримаса</li> <li>2 недоверчивые и мнительные высказывания</li> <li>3 слишком яркая, необычная одежда</li> </ul>	ПК-3.3.1
13	<p>В ситуации конфликта с гостем сотрудник гостиницы должен</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Действовать в соответствии со своими эмоциями и чувствами</li> <li>2 Действовать полностью в интересах гостя</li> <li>3 Действовать согласно должностной инструкции</li> </ul>	ПК-2.У.1
14	<p>Эффективный контроль работника со стороны руководства может производиться в форме (уберите лишнее)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Тайный покупатель</li> <li>2 Отчет о проделанной работе</li> <li>3 Телефонный звонок руководителю в свободное время</li> </ul>	ПК-2.У.1
15	<p>Стандарты качества обслуживания гостей - это</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Негласные правила, использующиеся в процессе работы сотрудниками гостиницы</li> <li>2 Этические нормы, тождественные с общечеловеческой этикой, зафиксированные в документах</li> <li>3 Разработанная руководством на основе стандартов отрасли</li> </ul>	ПК-5.В.1

	система норм и правил поведения персонала, зафиксированная в документах.	
16	Ошибка при общении с гостем по телефону 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	Ошибка при общении с гостем в процессе бронирования номера по телефону 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	Глобальная система бронирования - это 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	Вычеркните лишний бренд 1Expedia 2Booking.com 3Деловые линии	ПК-3.3.1
20	Интерфейс программы управления гостиницей не включает в себя 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 получения 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:

– зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся в ходе изучения учебной дисциплины в целом или промежуточная (по окончании семестра) оценка знаний обучающимся по отдельным разделам дисциплины с аттестационной оценкой «зачтено» или «не зачтено».

Зачёт проводится в устной форме. Вопросы к зачёту представлены в таблице 16.



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