

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Организация деятельности гостиничных служб

Образовательная программа: 43.03.02 Туризм, профиль: Организация и технология
туроператорской и турагентской деятельности

Курс: 4, семестр : 7

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	7
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	3
2	Всего часов	108
3	Всего занятий в контактной форме, час.	46
4	Лекции, час.	18
5	Практические занятия, час.	18
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	0
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	8
10	Самостоятельная работа, час.	62
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	контр.
12	Вид аттестации	3

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.02 Туризм

ФГОС введен в действие приказом №1463 от 14.12.2015 г. , дата утверждения: 19.01.2016 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.02 Туризм

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

старший преподаватель, Трунова Е. В.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Цой М. Е.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.2 способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; в части следующих результатов обучения:
36. знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка
Компетенция ФГОС: ОПК.2 способность к разработке туристского продукта; в части следующих результатов обучения:
31. знать туристские технологии работы с потребителями
34. знать виды и технологии обслуживания в организациях туристской индустрии
Компетенция ФГОС: ОПК.3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов; в части следующих результатов обучения:
31. знать процесс обслуживания потребителей по разным объектам туристской индустрии
Компетенция ФГОС: ПК.4 способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства; в части следующих результатов обучения:
36. знать типы организационных структур туристских и гостиничных предприятий
Компетенция ФГОС: ПК.9 готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов; в части следующих результатов обучения:
у5. уметь выстраивать технологические циклы в туристских и гостиничных предприятиях

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Организация деятельности гостиничных служб</i>	
ОПК.2.31 знать туристские технологии работы с потребителями	
1. знать туристские технологии работы с потребителями	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.2.34 знать виды и технологии обслуживания в организациях туристской индустрии	
2. знать виды и технологии обслуживания в организациях туристской индустрии	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.2.36 знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка	
3. знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.3.31 знать процесс обслуживания потребителей по разным объектам туристской индустрии	
4. знать процесс обслуживания потребителей по разным объектам туристской индустрии	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.4.36 знать типы организационных структур туристских и гостиничных предприятий	
5. знать типы организационных структур туристских и гостиничных предприятий	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.9.у5 уметь выстраивать технологические циклы в туристских и гостиничных предприятиях	
6. уметь выстраивать технологические циклы в туристских и гостиничных предприятиях	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 7				
Дидактическая единица: Организационная структура гостиничного предприятия				
1. Основные подразделения гостиницы	0	4	3, 5	Изучение различных орг.структур гостиниц
2. Обязанности гостиничных служб	0	4	1, 2, 3, 4, 5	Функции персонала разных служб
Дидактическая единица: Информационные технологии в гостиницах				
3. Различные подходы в автоматизации процессов деятельности гостиниц	0	2	1, 2, 3, 6	Знакомство с разными технологиями
4. АСУ в гостиницах	0	4	1, 2, 3, 4, 5	Основные задачи систем управления
Дидактическая единица: Основные технологические операции разных подразделений.				
5. Технология деятельности контактных служб	0	4	1, 2, 3, 4, 5	Анализ технологических операций

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 7				
Дидактическая единица: Организационная структура гостиничного предприятия				
1. Основные подразделения гостиницы	0	4	1, 3, 5, 6	Анализ деятельности отдельных служб
2. Обязанности гостиничных служб	0	4	1, 3, 5, 6	сравнительный анализ
Дидактическая единица: Информационные технологии в гостиницах				
3. Различные подходы в автоматизации процессов деятельности гостиниц	0	4	1, 2, 3, 4, 5, 6	Разные программы для разных типов гостиниц
4. АСУ в гостиницах	0	2	1, 3, 4, 6	Необходимость автоматизации
Дидактическая единица: Основные технологические операции разных подразделений.				
5. Технология деятельности контактных служб	0	4	4, 5, 6	Знакомство с основами деятельности служб

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 7				
1	Контрольные работы	2, 3, 6	5	2
: Малетин С. С. Организация средств размещения [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ специальности 100103 Социально-культурный сервис и туризм] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 2, 4	36	4

: Малетин С. С. Организация средств размещения [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ специальности 100103 Социально-культурный сервис и туризм] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510 . - Загл. с экрана.				
3	Подготовка к аттестации	1, 2, 3, 4, 5	21	2
: Малетин С. С. Организация средств размещения [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ специальности 100103 Социально-культурный сервис и туризм] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ
Консультирование	e-mail; Портал НГТУ; Социальные сети; Среда электронного обучения НГТУ
Контроль	Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ
Размещение учебных материалов	Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 7		
<i>Подготовка к занятиям:</i>	8	16
Контролирующие материалы приводятся в "Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме : методические указания / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост. М. Ю. Целебровская]. - Новосибирск, 2017"		
<i>Лекция:</i>	7	18
<i>Практические занятия:</i>	18	36
Контролирующие материалы приводятся в "Малетин С. С. Организация средств размещения [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ специальности 100103 Социально-культурный сервис и туризм] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510 . - Загл. с экрана."		
<i>Контрольные работы:</i>	5	10
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Малетин С. С. Организация средств размещения [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ специальности 100103 Социально-культурный сервис и туризм] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510 . - Загл. с экрана."		
<i>Зачет:</i>	10	20
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Малетин С. С. Организация средств размещения [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ специальности 100103 Социально-культурный сервис и туризм] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Контр. раб.	Зачет
ОК.2	з6. знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка		+
ОПК.2	з1. знать туристские технологии работы с потребителями		+
	з4. знать виды и технологии обслуживания в организациях туристской индустрии		+
ОПК.3	з1. знать процесс обслуживания потребителей по разным объектам туристской индустрии	+	+
ПК.4	з6. знать типы организационных структур туристских и гостиничных предприятий	+	+
ПК.9	у5. уметь выстраивать технологические циклы в туристских и гостиничных предприятиях	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : [учебное пособие для вузов по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" и направлению "Туризм"] / Н. Ю. Арбузова. - М., 2011. - 222, [1] с. : схемы, табл.
2. Корнеев Н. В. Технология гостиничного сервиса : [учебник для вузов по направлению "Сервис"] / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. - М., 2011. - 269, [1] с. : табл.
3. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0176-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=222931> - Загл. с экрана.
4. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : [учебное пособие по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания" (туризм и гостиничное хозяйство)] / Т. Л. Тимохина. - М., 2009. - 351 с. : ил., табл.

Дополнительная литература

1. Котанс А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма : учебное пособие / А. Я. Котанс ; Моск. психол.-социал. ин-т. - М., 2010. - 383, [1] с. : табл.
2. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : [учебное пособие для среднего профессионального образования по специальности "Гостиничный сервис"] / А. В. Сорокина. - М., 2007. - 303 с.
3. Чудновский А. Д. Информационные технологии управления в туризме : учебное пособие для вузов по дисциплине "Гостиничный и туристический бизнес" специальности "Менеджмент организации" / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М., 2008. - 100, [1] с.

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>

5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме : методические указания / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост. М. Ю. Целебровская]. - Новосибирск, 2017
2. Малетин С. С. Организация средств размещения [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ специальности 100103 Социально-культурный сервис и туризм] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

1 Microsoft Windows

2 Microsoft Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Демонстрация видеоматериалов и презентаций

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина
“ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация деятельности гостиничных служб

Образовательная программа: 43.03.02 Туризм,

профиль: Организация и технология туроператорской и турагентской деятельности

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине

Организация деятельности гостиничных служб приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовая работа)	Промежуточная аттестация (зачет)
ОПК.1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта	33. знать методы и источники сбора информации по объектам туризма	Взаимодействие гостиниц и туристских фирм Индустрия гостеприимства и основные задачи развития туризма в Российской Федерации Развитие гостиничного дела в мировой практике	Текущие занятия	Зачет, вопросы 1-8
ОПК.2 способность к разработке туристского продукта	34. знать виды и технологии обслуживания в организациях туристской индустрии	Выбор дополнительных услуг в разных гостиницах Организация структуры управления гостиницей Технологический цикл обслуживания и его этапы Технология работы отдельных подразделений гостиницы	РГЗ, текущие занятия	Зачет, вопросы 14-20
ОПК.3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	31. знать процесс обслуживания потребителей по разным объектам туристской индустрии	Выбор дополнительных услуг в разных гостиницах Индустрия гостеприимства и основные задачи развития туризма в Российской Федерации Персонал и его влияние на качество услуг Развитие гостиничного дела в мировой практике Технология работы отдельных подразделений гостиницы	РГЗ	Зачет, вопросы 14-20
ПК.12/С способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	33. знать критерии оценки качества обслуживания в туризме	Индустрия гостеприимства и основные задачи развития туризма в Российской Федерации Система управления качеством в гостиницах Технология работы отдельных подразделений гостиницы Управление качеством услуг в гостинице	РГЗ	Зачет, вопросы 7-10

ПК.4/ОУ способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	у1. уметь формировать организационную структуру туристского и гостиничного предприятия с учетом влияния факторов внешней и внутренней среды	Взаимодействие гостиниц и туристских фирм Организационная структура управления гостиницей Организация услуг питания и уборки номеров Технологический цикл обслуживания и его этапы Технология работы отдельных подразделений гостиницы	РГЗ	Зачет, вопросы 11-15
ПК.9/НИ готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов	у5. уметь выстраивать технологические циклы в туристских и гостиничных предприятиях	Организационная структура управления гостиницей Организация услуг питания и уборки номеров Технологический цикл обслуживания и его этапы Технология работы отдельных подразделений гостиницы	РГЗ	Зачет, вопросы 8-16

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 7 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОПК.1, ОПК.2, ОПК.3, ПК.12/С, ПК.4/ОУ, ПК.9/НИ.

Зачет проводится в устной форме, по билетам.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 7 семестре обязательным этапом текущей аттестации является реферат (РГЗ). Требования к его выполнению, состав и правила оценки сформулированы в паспорте реферата.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОПК.1, ОПК.2, ОПК.3, ПК.12/С, ПК.4/ОУ, ПК.9/НИ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое

содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт зачета

по дисциплине «Организация деятельности гостиничных служб», 7 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в устной форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-10, второй вопрос из диапазона вопросов 11-20 (список вопросов приведен ниже). В ходе зачета преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня. Дополнительно в третьем вопросе заданы вопросы на объяснение основных понятий курса.

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФБ

Билет № _____

к зачету по дисциплине «Организация деятельности гостиничных служб»

-
1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.
 2. Служба приема и размещения - работа с документами
 3. Объяснить понятия – малая гостиница, хостел.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись) (дата)

2. Критерии оценки

- Ответ на билет для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать сущность и значение процессов, не знает нормативных документов, оценка составляет *0-9 баллов*.
- Ответ на билет для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать суть и значение явлений и процессов, но допускает не принципиальные ошибки, неуверенно излагает материал, оценка составляет *10-13 баллов*.

- Ответ на билет для зачета засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, знает нормативные документы, дает характеристику процессов, явлений, может дать их качественные характеристики процессов, не допускает ошибок, оценка составляет *14-17 баллов*
- Ответ на билет для зачета засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы не только уверенно показывает сущность понятий, но и проводит сравнительный анализ, выявляет проблемы, способен представить характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры, не допускает ошибок, оценка составляет *18-20 баллов*.

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 10 баллов (из 20 возможных). Общая сумма баллов за семестр по БРС должна быть не менее 50 баллов для получения итогового зачета по дисциплине.

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к зачету по дисциплине «Технология гостиничного обслуживания»

1. Понятие гостиничной деятельности.
2. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.
3. Законодательные основы гостиничного бизнеса в России и за рубежом.
4. Основные требования, предъявляемые гостиницам разных типов.
5. Международная и российская классификация гостиниц.
6. Типология гостиниц.
7. Нормативные документы, регулирующие деятельность средств размещения.
8. Внутриорганизационные нормативные документы.
9. Понятие гостиничной услуги. Основные и дополнительные услуги.
10. Сертификация гостиничных услуг – основные требования и подходы.
11. Организационная структура гостиничного предприятия (различные подходы).
12. Виды помещений гостиничного фонда.
13. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.
14. Основные службы, их обязанности
15. Виды и особенности гостиничных услуг.
16. Специфика работы с клиентом в гостинице.
17. Основные обязанности (с учетом особенностей различных служб).
18. Служба приема и размещения - работа с документами
19. Обслуживание гостиничного фонда - функции, требования к сотрудникам
20. Дополнительные услуги - виды, взаимодействие

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Организация деятельности гостиничных служб» 7 семестр

1. Методика оценки.

Задание по контрольной работе:

– изложение технологии обслуживания в одном из подразделений гостиницы с учетом современных тенденций, с анализом и примерами из практики гостиничного сервиса.

Оформляется в виде печатной работы.

Структура работы:

I. Введение. Актуальность, цель, задачи и т.д.

II. Основная часть.

1. Особенности деятельности гостиничного предприятия

1.1. Основные характеристики гостиницы (название, местоположение, направление и вид деятельности, организационно-правовая форма, вид собственности, категория).

1.2 Характеристика номерного фонда

1.3 Организационная структура (схема), обоснование

1.4 Основные и дополнительные услуги

2. Технология обслуживания в ... (выбор подразделения по последней цифре в номере зачетной книжки из списка ниже, от 1 до 10)

3.

2.1 Организационная структура подразделения

2.1 Состав и функции сотрудников

2.3

2. Технологический цикл обслуживания клиентов во всех функциональных подразделениях отеля

III. Заключение. Значение деятельности выбранного подразделения.

IV. Список литературы и источников

V. Приложения (при необходимости)

Работа выполняется в печатном виде, примерный объем – 12-15 страниц, можно представить часть материала в виде таблицы или схемы. Обязательны собственные выводы и комментарии, список литературы и источников (не менее 10).

Работа выполняется на компьютере, должна соответствовать следующим требованиям – текст печатается через 1,5 интервала, шрифт Times New Roman, кегль 14, установленный формат листа А4. Поля: с левой стороны текста шириной 3 см, с правой стороны – 1 см, от верхней кромки листа до первой строки текста – 2 см, внизу страницы – 2 см.

Стиль изложения материала должен быть четким, ясным, грамотным. Простота и доступность изложения содержания темы являются важным достоинством работы и свидетельствуют о владении автором изученным материалом.

Список литературы и источников должен быть оформлен в соответствии с нормативами.

Этапы выполнения и защиты –

Тема контрольной согласуется не позднее 7 недели с начала семестра.

На консультациях можно согласовать план и концепцию изложения.

Работа должна быть сдана на проверку на 15 неделе семестра. В случае необходимости, может быть дан срок 10 дней на доработку и исправление замечаний.

17-18 недели – защита работ на занятиях или на консультации.

Оцениваемые позиции –

Полнота изложения; самостоятельность анализа; знание соотношения деятельности разных подразделений отеля; понимание технологического цикла обслуживания клиентов в гостиницах; глубина выводов; умение аргументировать свою точку зрения на защите.

4. Критерии оценки

Контрольная работа считается **невыполненной**, если тема не раскрыта, общая концепция нежизнеспособна, технологии изложены неправильно, оформление не соответствует требованиям, объем работы менее 15 страниц. Оценка составляет 0-4 балла.

Контрольная выполнена на **пороговом** уровне, если работа выполнена, но тема раскрыта недостаточно полно, соотношение основных направлений работы не выявлено, концепция недостаточно обоснована, оформление небрежно. Оценка составляет 5-6 баллов.

Контрольная выполнена на **базовом** уровне, если тема раскрыта, все проблемы автору понятны, концепция изложена убедительно, но допущены несущественные ошибки, есть небольшие замечания по оформлению. Оценка составляет 7-8 баллов.

Контрольная считается выполненной **на продвинутом** уровне, если тема раскрыта полностью, все направления работы раскрыты полно и правильно, концепция интересна и самостоятельна, привлечены необходимые источники, работа оформлена по всем правилам. Оценка составляет 9-10 баллов.

5. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются по 10-балльной шкале, в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы,

приведенными в рабочей программе дисциплины.

2. Примерный перечень тем контрольной работы.

по выбору анализируемого подразделения –

Функции и технология обслуживания в ...

- 1) - отделе бронирования
- 2) - отделе приема и размещения
- 3) - в службе обслуживания номерного фонда
- 4) - службе питания
- 5) - сервисной службе
- 6) - конгрессной службе
- 7) - службе безопасности
- 8) - инженерно-технической службе
- 9) - административной службе
- 10) – коммерческой службе