

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.10.2020 15:59:58
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.03.2. «Дополнительные услуги в курортных и гостиничных комплексах»

Направление подготовки:

43.03.02 «Туризм»

Направленность (профиль):

«Туризм и индустрия гостеприимства»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2021

Рабочая программа дисциплины «Дополнительные услуги в курортных и гостиничных комплексах» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 516.

Составители:

к.ф.н., доцент
(ученая степень, ученое звание)

Алексеева Н.Д.
(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»
«14» __05__ 2021 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой к.ф.н., доцент Алексеева Н.Д.
(уч.степень, уч.звание) (ФИО)

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета от 29.06.2021 Протокол № 16 (с изменениями от 27.10.2021 Протокол №4).

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цели освоения дисциплины

- формирование у студентов системы компетенций, необходимых для процесса организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг;
- формирование у студентов навыков применения теоретических знаний в практической деятельности в области оказания дополнительных услуг, контроля их качества.;
- воспитание интереса к будущей профессии;
- формирование у студентов профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности организационно-управленческого и сервисного типа.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-5. Способен к разработке и формированию туристского продукта, к продвижению и реализации услуг	ИПК-5.4. Осуществляет работы по продвижению и реализации туристского продукта; рекламирует и продает услуги гостям по прибытию и во время их пребывания в гостиничном комплексе; осуществляет заказ дополнительных услуг	Знает: должен знать основные направления дополнительных услуг современных предприятий гостиничного бизнеса; принципы ее формирования; виды структур курортного и гостиничного предприятия. Умеет: принимать управленческие решения; разрабатывать и предоставлять гостиничные услуги; формировать комплекс дополнительных услуг. Владеет: навыками определения соответствия основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия требованиям потребителя; навыками бесконфликтного взаимодействия с гостями в процессе предоставления дополнительных гостиничных услуг; навыками обслуживания потребителей с учетом их психологических особенностей в процессе организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг	WSR «Туризм» WSR «Администрирование отелей» WSR «Туроператорская Деятельность»

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Дисциплина по выбору).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **3 з.е. (108 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
Общая трудоёмкость дисциплины, час	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	34 / 10
занятия лекционного типа (лекции)	16 / 4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	18 / 6
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	74 / 94
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	74 / 94
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен)	- / 4
Промежуточная аттестация	Зачет

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, очно-заочной, форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенции	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
ПК-5	Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг Содержание лекции: 1. Особенности сферы услуг. 2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. 3. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти в процессе организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			9 / 11	

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенции	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
ПК-5	Тема 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы. Содержание лекции: 1. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания. 2. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия. 3. Завтрак с доставкой в номер. 4. Takeaway. Branch. 5. Банкетное обслуживание. 6. Специальные формы обслуживания.	2 / 0,5			Собеседование. Реферат. Доклад/сообщение.
	Практическое занятие № 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы.		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			9 / 12	
ПК-5	Тема 3. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах Содержание лекции: 1. Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей. 2. Виды лечебно-оздоровительных услуг. 3. Оздоровительные залы с полным обслуживанием. 4. Фитнес-центр. 5. Организация медицинского обслуживания клиентов отеля. 6. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение. Тест.
	Практическое занятие № 3. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах		2 / 1		
	Самостоятельная работа.			9 / 12	
ПК-5	Тема 4. Бизнес центр как структурное подразделение гостиницы, предоставляющее дополнительные услуги. Содержание лекции: 1. Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц - залов. 2. Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. 3. Развитие средств размещения специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов. 4. Особенности организации конгрессных мероприятий.	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 4. Бизнес центр как структурное подразделение гостиницы, предоставляющее дополнительные услуги		2 / 1		
	Самостоятельная работа.			9 / 12	
ПК-5	Тема 5. Организация бытовых и прочих услуг в курортных и гостиничных комплексах Содержание лекции: 1. Побудка гостя ко времени. 2. Вручение корреспонденции, поступившей	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение.

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенции	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
	гостям. 3. Организация хранения багажа и ценностей гостей. 4. Организация услуг прачечной, химчистки, глажения, мелкого ремонта одежды и чистки обуви. 5. Доставка и покупка цветов. 6. Услуги интерактивного и платного телевидения.				
	Практическое занятие № 5. Организация бытовых и прочих услуг в курортных и гостиничных комплексах		2 / 1		
	Самостоятельная работа.			10 / 12	
ПК-5	Тема 6. Организация отдыха и развлечений в гостинице. Анимация в гостинице Содержание лекции: 1. Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг. 2. Сущность организации отдыха, досуга и развлечений. 3. Роль анимации на предприятиях гостиничного сервиса. 4. Современные тенденции развития индустрии развлечения. 5. Понятие гостиничной анимации. 6. Организация гостиничной анимации. 7. Виды гостиничной анимации.	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение.
	Практическое занятие № 6 Организация отдыха и развлечений в гостинице. Анимация в гостинице.		4 / 1		
	Самостоятельная работа.			10 / 12	
ПК-5	Тема 7 Транспортное обслуживание в гостиницах. Организация и технология работы сервис-бюро отеля, службы консьержей. Предоставление экскурсионного обслуживания. Содержание лекции: 1. Особенности предоставления транспортных услуг отелем. 2. Виды предоставления транспортных услуг гостиницы. 3. Особенности экскурсионного обслуживания в курортных и гостиничных комплексах. 4. Этапы организации экскурсионного обслуживания	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение.
	Практическое занятие № 7 Транспортное обслуживание в гостиницах. Организация и технология работы сервис-бюро отеля, службы консьержей. Предоставление экскурсионного обслуживания		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			9 / 12	
ПК-5	Тема 8 Организация персонифицированного обслуживания	2 / 0,5			Собеседование.

Планируемы е результаты освоения: код формируемо й компетенци и и индикаторы достижения компетенци й	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименован ие оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
	гостей в высококлассных отелях Содержание лекции: 1. Обслуживание разных категорий гостей (бизнес-гости, отдыхающие, молодожены, молодежь, гости с детьми, гости третьего возраста и др.) 2. Организация услуг для гостей, заезжающих с животными. Организация условий для отдыха с животными. 3. Дополнительные услуги для животных. 4. Организация VIP-обслуживания. 5. Персонализированный сервис. 6. Услуги батлера (дворецкого). 7. Инновационные технологии работы с особо важными персонами.				Доклад/сооб щение.
	Практическое занятие № 8 Организация персонифицированного обслуживания гостей в высококлассных отелях		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			9 / 11	
	ИТОГО	16 / 4	18 / 6	74 / 94	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной и очно-заочной форм обучения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий**:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- решение кейсовых заданий;
- информационные технологии: Google-документы, анализ данных Excel.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, в том числе написания курсовой работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;

- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: подготовку сообщений (презентаций, докладов) по темам 1-8.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовка рефератов, докладов и сообщений.
3. Работу с ресурсами Интернет (Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru/>).
4. Подготовка к тестированию по темам курса.
5. Ознакомление с материалами заданий.
6. Изучение практических материалов деятельности предприятий.
7. Подготовка к промежуточной аттестации по курсу «Дополнительные услуги в курортных и гостиничных комплексах».

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgass.ru/>

4.5. Методические указания для выполнения курсовой работы

Выполнение курсовой работы в рамках курса «Дополнительные услуги в курортных и гостиничных комплексах» не предусмотрено.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис" (квалификация (степень) "бакалавр") /

- С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 375 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=96183>.
2. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 100100.62 "Сервис" / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2015. - 366 с. : табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=478441>.
 3. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности 100103 "Соц.-культур.сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 494 с.: табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554704>.

Дополнительная литература

4. Сенин, В. С. Организация международного туризма [Текст] : учеб. для вузов по специальности "Менеджмент" / В. С. Сенин. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2005. - 398 с. : табл.
5. Соколова, М. В. История туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности "Туризм" / М. В. Соколова. - 7-е изд., испр. - Документ Adobe Acrobat. - М. : Академия, 2012. - 79 МБ, 352 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
6. Туристские формальности [Текст] : учеб. пособие для вузов направлений подгот. "Туризм", "Гостинич. дело", по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм", "Туризм" / И. В. Борисенко [и др.]. - М. : ФОРУМ [и др.], 2013. - 384 с. : табл.
7. Чудновский, А. Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям "Туризм", "Гостинич. дело" и "Менеджмент орг." / А. Д. Чудновский, Ю. М. Белозерова. - Документ HTML. - М. : ФОРУМ [и др.], 2012. - 334 с. : табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=259833>.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 03.12.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. ГАРАНТ.RU : информ. – правовой портал : [сайт] / ООО «НПП «ГАРАНТ-СЕРВИС». – Москва, 1990 - . - URL: <http://www.garant.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.
3. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.
4. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.
5. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999 - . - URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 03.12.2021). - Текст: электронный.
6. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

8. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

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

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

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины	
	Уровневая шкала	100 балльная	100 балльная	5-балльная шкала,

	оценки компетенций	шкала, %	шкала, %	дифференцированная оценка/балл
Зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3
			70-85,9	«хорошо» / 4
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Активная работа на практическом занятии (собеседование)	8	2	16
Подготовка доклада	2	5	10
Подготовка сообщений	4	3	12
Подготовка выступления на научно-практической конференции (написание научной статьи)	1	25	25
Выполнение задания в рамках дисциплины	1	10	10
Тестирование по курсу	2	10	20
Творческий рейтинг (написание реферата)	1	7	7
Итого по дисциплине			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgas.ru/>.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие № 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг.

1. Особенности сферы услуг.
2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие.
3. Проектирование дополнительных услуг отеля.
4. Стандарты обслуживания в гостиничных предприятиях, обязательных при оказании дополнительных услуг

Практическое занятие № 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы.

1. Обслуживание в номерах.
2. Организация работы службы room-service: технология обслуживания в номерах, специализированное оборудование для обслуживания в номерах, особенности подачи блюд, уборки использованной посуды при обслуживании в номерах;
3. Организация обслуживания мини-бара.
4. Банкетное обслуживание.

Практическое занятие № 3. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах

1. Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей.
2. Виды лечебно-оздоровительных услуг.
3. Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская, финская и турецкая бани и т.д.).

Практическое занятие № 4. Бизнес центр как структурное подразделение гостиницы, предоставляющее дополнительные услуги

1. Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц - залов.
2. Организационные основы проведения конгрессных мероприятий.
3. Развитие средств размещения специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов.
4. Особенности организации конгрессных мероприятий.

Практическое занятие № 5. Организация бытовых и прочих услуг в курортных и гостиничных комплексах

1. Дополнительные телекоммуникационные услуги в курортных и гостиничных комплексах.
2. Краткое описание функциональных возможностей гостиничных систем интерактивного телевидения.
3. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля.
4. Технология выполнения гостевых заказов
5. Организация хранения личных вещей проживающих.
6. Камера хранения, аренда депозитных ячеек (сейфов), индивидуальные электронные сейфы.

Практическое занятие № 6 Организация отдыха и развлечений в гостинице. Анимация в гостинице

1. Анимационный сервис: организация праздников, дневных развлечений, тематических вечеров и шоу-программ.
2. Организация развлекательных услуг: бильярд, боулинг, прокат оборудования, инвентаря, велосипедов и пр.
3. Организация детских комнат и детской анимации.

Практическое занятие № 7 Транспортное обслуживание в гостиницах. Организация и технология работы сервис-бюро отеля, службы консьержей. Предоставление экскурсионного обслуживания

1. Требования, предъявляемые к консьержам.
2. Основные функции, выполняемые консьержами.
3. Требования, предъявляемые к батлерам (дворецким).
4. Виды предоставления транспортных услуг гостиницы.
5. Экскурсионные услуги и услуги «встречи-проводы»
6. Процесс формирования экскурсионной услуги.

Практическое занятие № 8 Организация персонифицированного обслуживания гостей в высококласных отелях

1. Взаимодействие водителя, швейцара и подносчика багажа при заезде в гостиницу.
2. Действия подносчика багажа во время регистрации гостя и во время сопровождения его в номер.
3. Действия посыльного (пажа) во время сопровождения гостя до его номера.
4. Правила обращения с багажом. Порядок хранения багажа в отеле.
5. Процедура помощи с багажом при групповых заездах и выездах гостей. Действия подносчиков багажа во время заезда VIP -гостей.
6. Процедура регистрации, хранения и доставки багажа гостей, задержанного по вине авиакомпаний.
7. Процедура помощи с багажом при выезде гостя.
8. Процедура выполнения заказов гостей отеля по обеспечению транспортными средствами.
9. Процедура совершения покупок по просьбе гостей.
10. Основные виды услуг, предоставляемые консьержами, и технологии их оказания: работа с корреспонденцией, факсимильные сообщения, организация курьерских услуг, прием и исполнение заказов на бронирование авиа и железнодорожных билетов.

Типовые вопросы для собеседования по темам

Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг

1. Понятие гостиниц, характеристики, системы классификации
2. Классификация гостиниц в Российской Федерации
3. Типология гостиниц
4. Функциональное назначение гостиниц.

Тема 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы

1. Организационная структура службы Room-service (обслуживание в номерах).
2. Должностные обязанности персонала службы.
3. Организация предоставления дополнительных услуг.
4. Комплектация мини-баров в номерах.
5. Банкетное обслуживание.

Тема 3. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах

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

Тема 4. Бизнес центр как структурное подразделение гостиницы, предоставляющее дополнительные услуги

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

Тема 5. Организация бытовых и прочих услуг в курортных и гостиничных комплексах.

1. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.
2. Дополнительные телекоммуникационные услуги.
3. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.
4. Организация хранения багажа и ценностей гостей.
5. Организация услуг прачечной, химчистки, глажения, мелкого ремонта одежды и чистки обуви.

Тема 6. Организация отдыха и развлечений в гостинице. Анимация в гостинице

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

Тема 7 Транспортное обслуживание в гостиницах. Организация и технология работы сервис-бюро отеля, службы консьержей. Предоставление экскурсионного обслуживания

1. Особенности предоставления транспортных услуг отелем.
2. Виды предоставления транспортных услуг гостиницы.
3. Особенности экскурсионного обслуживания в курортных и гостиничных комплексах.
4. Этапы организации экскурсионного обслуживания

Тема 8 Организация персонифицированного обслуживания гостей в высококлассных отелях

1. Понятие персонифицированного обслуживания
2. Основные виды услуг, предоставляемые консьержами, и технологии их оказания: работа с корреспонденцией, факсимильные сообщения, организация курьерских услуг, прием и исполнение заказов на бронирование авиа и железнодорожных билетов.
3. Прием и исполнение заказов гостей.

Типовые тестовые задания

1. Выезд гостя включает расчет по операциям:
 - а) За проживание, дополнительные услуги
 - б) Телефонные разговоры, проживание
 - в) За проживание, доставка корреспонденции
2. Анкета гостя заполняется в экземплярах:
 - а) Один
 - б) Два
 - в) Три
3. Время для регистрации туристов предполагает:
 - а) 30 минут
 - б) 8 минут
 - в) 40 минут
4. Сроки хранения анкеты гостя:
 - а) 1 месяц
 - б) 2 год
 - в) 3 полгода
5. Иностранец должен зарегистрироваться в течение:
 - а) одного дня
 - б) трех дней
 - в) семи дней
6. Обслуживание у стойки ресепшен это:
 - а) 1 встреча, регистрация
 - б) анкета, тариф

в) все ответы верны

7. Плата за бронь может составлять:

- а) 25-50%
- б) 50-100%
- в) 100%

8. Скидка бронирования для туристов зависит от:

- а) количества туристов
- б) срока проживания
- в) все ответы верны

9. При регистрации гость должен представить один из документов:

- а) паспорт или удостоверение личности
- б) или военный билет
- в) все ответы верны

10. Иностраный гость при заселении предоставляет:

- а) документ, удостоверяющий личность
- б) миграционную карту
- в) все ответы верны

11. Функциональные требования к гостиницам делового назначения

- а) Преобладание одноместных номеров
- б) Вблизи центров
- в) Все ответы верны

12. Гостиницы для временного проживания

- а) Транзитные
- б) Для отдыха
- в) Все ответы верны

13. Гостиницы, располагающие в о зеленных массивах

- а) Транзитные
- б) Деловые
- в) Курортные

14. Классификация гостиниц по баллам

- а) Китай
- б) Индия
- в) Греция

15. Гостиницы, имеющие короны и ключи

- а) Сингапур
- б) Англия
- в) Греция

16. Полный пансион в гостинице это

- а) Завтрак
- б) Шведский стол
- в) Завтрак, обед, ужин

17. Гостиница, имеющая стоянку, и заправку для машин называется

- а) Кемпинг
- б) Флотель
- в) Мотель

Темы докладов и сообщений

1. Значение и сущность услуг.
2. Экскурсионная услуга в гостиничной индустрии.
3. Виды экскурсий.
4. Себестоимость экскурсии.
5. Организация экскурсионного обслуживания в гостиницах.
6. Экскурсионное обслуживание как элемент дополнительных услуг гостиниц и туристских комплексов.

7. Классификация экскурсий Емельяновым.
8. Обзорные экскурсии.
9. Литературные экскурсии.
10. Искусствоведческие экскурсии.
11. Парикмахерские услуги.
12. Услуги салона красоты.
13. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг в гостиницах категории 1 звезда.
14. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг в гостиницах категории 2 звезды.
15. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг в гостиницах категории 3 звезды.
16. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг в гостиницах категории 4 звезды.
17. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг в гостиницах категории 5 звезд.
18. Услуги организаций общественного питания.

Темы рефератов (по всем темам)

1. Велнес и СПА-индустрия: тенденции взаимопроникновения.
2. Основные тенденции развития индустрии оздоровительных услуг: внедрение различных методик и процедур.
3. Стоун-терапия, азиатские виды массажа, методы восточной медицины.
4. Программы «антивозраст», «антистресс», велнес-тренинг.
5. Специальные (профилактические и реабилитационные), персональный тренинг и др. программы.
6. Три основные модели услуг: фитнес-клуб; СПА-клуб; велнес-клуб
7. Разработка проекта по расширению спектра дополнительных услуг на предприятии гостеприимства.
8. Система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта.
9. Развитие системы дополнительных услуг.
10. Работа с корпоративными клиентами.
11. Индустрия деловых встреч.
12. Конгрессный туризм.
13. Дополнительные продукты гостиниц.
14. Ресторан с развлекательной программой.
15. История возникновения дополнительных гостиничных услуг.
16. Особенности предоставления услуг организаций общественного питания.
17. Инфраструктура развлечений

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: Зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к Зачету (ПК-5):

1. Виды гостиничных услуг. Основные элементы гостиничного продукта.
2. Состав служб и подразделений, оказывающих дополнительные услуги.
3. Организация и технология работы бизнес-центра отеля.
4. Организация и технология работы сервис-бюро отеля.
5. Организация и технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания клиентов отеля.

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

Примерный тест для итогового тестирования (ПК-5):

1. В зависимости от степени комфортности, классификация гостиниц в данной стране, производится по системе букв:

- 1) Великобритания;
- 2) Греция;
- 3) Китай;

4) Англия.

2. За хранение и выдачу ключей от номеров отвечает:

- 1) работник паспортного стола;
- 2) администратор;
- 3) портье;
- 4) оператор механизированного расчета (кассир).

3. Контролирует своевременную оплату всех видов услуг, принимает оплату за проживание:

- 1) администратор;
- 2) портье;
- 3) работник паспортного стола;
- 4) оператор механизированного расчета (кассир).

4. Подтверждение о будущем бронировании мест в гостинице одновременно двух клиентов на одну и ту же дату:

- 1) бронирование;
- 2) двойное бронирование;
- 3) компьютерный способ бронирования;
- 4) гарантированное бронирование.

5. Подсобная группа помещений:

- 1) киноконцертные залы;
- 2) музыкальные салоны;
- 3) административные кабинеты;
- 4) мастерские с различным инвентарно-техническим оборудованием.

6. Название номера, обычно состоящего из трех комнат: спальни, гостиной и кабинета. Такой номер дополнительно включает в себя мини-кухню и два санузла, один из которых предназначен для гостей:

- 1) многокомнатный номер (апартаменты);
- 2) номер-люкс;
- 3) дубль-номер;
- 4) стандартный номер.

7. Название номера, состоящего из двух комнат: спальни и гостиной. Номер оснащен высококачественной гарнитурной мебелью и оборудован в соответствии с требованиями международных стандартов:

- 1) дубль-номер;
- 2) стандартный номер;
- 3) многокомнатный номер (апартаменты);
- 4) номер люкс.

8. Помещения общественного назначения и общего пользования (киноконцертные залы, музыкальные салоны, залы конференций, переговоров):

- 1) подсобные;
- 2) обслуживающие;
- 3) административные;
- 4) жилые.

9. Вестибюль со всеми входящими в него помещениями, административные кабинеты:

- 1) обслуживающие помещения;
- 2) жилые помещения;
- 3) административные помещения;
- 4) подсобные помещения.

10. Хозяйственные и складские помещения (бельевые и прачечные, инвентарные и ремонтные мастерские, кладовые, склады, мастерские) с различным инвентарно-техническим оборудованием:

- 1) жилые;
- 2) административные;

- 3) обслуживающие;
- 4) подсобные.

11. Служба ... — осуществление контроля за номерным фондом гостиницы, ведя картотеку по занятости номеров и наличию свободных мест, и выполняет функции информационного центра:

- а) Портъе
- б) Бронирования
- в) Приема

12. Предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары:

- а) Бар
- б) Столовая
- в) Чайная

13. На цену номера гостиницы влияет

- а) класс гостиницы
- б) дополнительные услуги
- в) природные места

14. Страна, имеющая 7-ми звездочный отель

- а) Египет
- б) Англия
- в) ОАР

15. Процент доплаты за питание в номерах

- а) 50
- б) 10%
- в) 15%