

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ
зав. кафедрой
Э.Р. Садыкова
ОТДЕЛЕНИЕ
Протокол заседания
кафедры №
от «17» 03 2026 г.

Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины	Введение в гостиничное дело
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная деятельность
Год набора	2023, 2024, 2025, 2026

Составитель:

к.филол.н., доц. Садыкова Э.Р.

Казань

Содержание

1. Цели и задачи учебной дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Требования к результатам освоения дисциплины	4
4. Структура и содержание дисциплины	5
4.1 Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенции	5 6
4.2 Содержание дисциплины по темам (разделам)	8
4.3 Планы практических и семинарских занятий	14
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	16
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	17
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	17
8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине	20
Приложение 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	
Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Дисциплина относится к обязательной **части** учебного плана по направлению подготовки **43.03.03. «Гостиничное дело»**.

Цель дисциплины – сформировать у студентов целостное представление о гостиничном деле как отрасли народного хозяйства и сфере сервисной деятельности; способствовать воспитанию личностных качеств, необходимых для бакалавра в сфере гостиничного бизнеса; развить у студентов стремление к постоянному самосовершенствованию и мобильности в профессии.

Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов представление о месте гостиничного дела в системе социально-культурного сервиса; о значении знаний и представлений о профессии как основы для достижения высокого уровня профессиональной культуры; об истории развития гостиничного дела в мире и России; о профессионально-культурологической модели выпускника по направлению подготовки «Гостиничное дело» как о характеристике предполагаемого результата образования в Университете управления «ТИСБИ»;
- обеспечить усвоение студентами основных категорий гостиничного дела, содержания профессиограммы бакалавра гостиничного дела; формирование знаний об истории мирового и отечественного опыта профессиональной деятельности в сфере гостиничного дела; понимание актуальных проблем современного гостиничного дела;
- научить студентов выделять основные этапы в истории развития гостиничного дела; классифицировать основные виды гостиничных предприятий, гостиничных услуг и ресурсов; определять категории гостиниц; анализировать требования профессии к личным качествам человека; определять наличные (на данный момент обучения) профессионально значимые качества и ориентиры, определяющие студента как обучающегося профессии и овладевающего профессиональной культурой.

После освоения данной дисциплины студент должен:

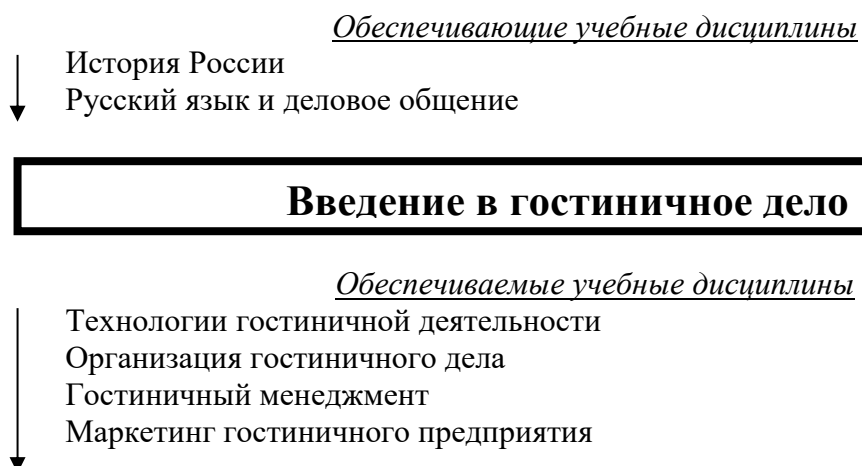
Знать: Знает место и роль гостиничного дела в системе социально-культурного сервиса, основы теории гостеприимства и особенностей производства и реализации гостиничных услуг; сущность основных подходов к классификации гостиничных предприятий; профессионально-культурологическую модель выпускника по направлению подготовки «Гостиничное дело».

Уметь: анализировать перспективные направления современного гостиничного дела; определять основные функции служб гостиничного предприятия; анализировать требования профессии к личным качествам человека; наличие профессионально значимых качеств и ориентиры для профессионального роста и выстраивать траекторию саморазвития.

Владеть: основными категориями гостиничного дела; навыками применения профессиограммы бакалавра гостиничного дела в целях самодиагностики и профессионального саморазвития.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная дисциплина относится к обязательной части блока 1 учебного плана. До начала изучения дисциплины «Введение в гостиничное дело» у студента должны быть сформированы компоненты компетенций, полученных в результате изучения дисциплин «История России», «Русский язык и деловое общение». Дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:



3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина «Введение в гостиничное дело» участвует в формировании компонентов универсальной компетенции в соответствии с ФГОС ВО по направлению «Гостиничное дело»:

ОПК-2: Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

После освоения дисциплины студент должен получить следующие образовательные результаты соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	
ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1 3.10 Знает место и роль гостиничного дела в системе социально-культурного сервиса, основы теории гостеприимства и особенностей производства и реализации гостиничных услуг; сущность основных подходов к классификации гостиниц ОПК-2.1 3.11 Знает профессионально-культурологическую модель выпускника по направлению подготовки "Гостиничное дело" ОПК-2.1 У.9 Умеет анализировать перспективные направления современного гостиничного дела; определять основные функции служб гостиничного предприятия ОПК-2.1 У.10 Умеет анализировать требования профессии к личным качествам человека; наличие профессионально значимых качеств и ориентиры для профессионального роста и выстраивать траекторию саморазвития ОПК-2.1 В.9 Владеет основными категориями гостиничного дела ОПК-2.1 В.10 Владеет навыками применения профессиограммы бакалавра гостиничного дела в целях самодиагностики и профессионального саморазвития

Этапы формирования выбранных компетенций (или их частей – ЗУВов) можно проследить по Пояснительной записке и модульно-тематическому плану дисциплины.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины по очному обучению составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Модульная разбивка учебной дисциплины					
Направление «Гостиничное дело»					
Дисциплина: «Введение в гостиничное дело»					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самост. работа	Всего часов	Индикаторы компетенции
	Лекции	Практики			
Модуль 1: «Основы теории гостеприимства»					
Тема 1. Понятие гостеприимства	2	4	4	10	ОПК-2.1 3.10 ОПК-2.1 У.9 ОПК-2.1 В.9
Тема 2. Гостиница: классификация, сервисные службы, услуги	2	4	6	12	
Модуль 2: «Особенности производства реализации гостиничных услуг»					
Тема 3. Производство и реализация гостиничных услуг. Инновации в гостиничном деле.	2	6	8	16	ОПК-2.1 3.10 ОПК-2.1 У.9
Модуль 3: «Введение в профессию»					
Тема 4. Введение в профессию	2	2	6	10	ОПК-2.1 3.11 ОПК-2.1 У.10 ОПК-2.1 В.10
Тема 5. Профессиональная деятельность бакалавра гостиничного дела*	2	4	8	14	
Подготовка к зачёту			10	10	
ИТОГО	10	20	42	72	

* Данная тема изучается с помощью интерактивных методов обучения.

Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций для заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины по заочному обучению составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Модульная разбивка учебной дисциплины					
Направление «Гостиничное дело»					
Дисциплина: «Введение в гостиничное дело»					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самост. работа	Всего часов	Индикаторы компетенции
	Лекции	Практики			
Модуль 1: «Основы теории гостеприимства»					
Тема 1. Понятие гостеприимства		2	10	12	ОПК-2.1 3.10 ОПК-2.1 У.9

Тема 2. Гостиница: классификация, сервисные службы, услуги	1	2	10	13	ОПК-2.1 В.9
Модуль 2: «Особенности производства реализации гостиничных услуг»					
Тема 3. Производство и реализация гостиничных услуг. Инновации в гостиничном деле.		2	10	12	ОПК-2.1 3.10 ОПК-2.1 У.9
Модуль 3: «Введение в профессию»					
Тема 4. Введение в профессию			12	12	ОПК-2.1 3.11 ОПК-2.1 У.10 ОПК-2.1 В.10
Тема 5. Профессиональная деятельность бакалавра гостиничного дела*	1		12	13	
Подготовка к зачёту			10	10	
ИТОГО	2	6	64	72	

* Данная тема изучается с помощью интерактивных методов обучения.

Пояснительная записка с этапами формирования компетенций

Данный модульный курс состоит из 3-х модулей, порядок освоения которых выстраивает траекторию и этапы формирования заявленных компетенций (или их составляющих).

Модуль 1 «Основы теории гостеприимства» включает в себя две темы.

В результате прохождения второго модуля студент должен:

- историю развития гостиничного дела в мире и России;
 - понимать сущность основных подходов к классификации гостиничных предприятий;
 - уметь анализировать перспективные направления современного гостиничного дела;
 - уметь определять основные функции служб гостиничного предприятия;
- По результатам Модуля 1 проводится устный опрос.

Модуль 2 «Особенности производства реализации гостиничных услуг» включает в себя одну тему.

В результате прохождения второго модуля студент должен:

- знать основы производства и реализации гостиничных услуг; место и роль инноваций в гостиничном хозяйстве;
- владеть основными категориями гостиничного дела;
- уметь анализировать актуальные проблемы современного гостиничного дела.

По результатам второго модуля проводится письменный опрос.

Модуль 3 «Введение в профессию» включает в себя две учебные темы.

В результате прохождения первого модуля студент получает мотивацию к выполнению своей профессиональной деятельности и должен:

- понимать социальную значимость своей профессии;
- проявлять мотивацию к профессиональной деятельности, к постоянному совершенствованию и саморазвитию, повышению профессионального мастерства;
- знать историю мирового и отечественного опыта профессиональной деятельности в сфере гостиничного дела;
- уметь оценивать свои достоинства и недостатки как будущего профессионала и выбирать средства развития и устранения недостатков;

– владеть навыками применения профессиограммы бакалавра гостиничного дела в целях самодиагностики и профессионального саморазвития.

Уровень освоения полученных знаний, умений и навыков проверяется выполнением письменного задания.

По результатам трех модулей проводится зачет.

4.2. Содержание дисциплины по темам (разделам)

Тема 1. Понятие гостеприимства

Международная гостиничная конвенция. Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами. Факторы развития индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии.

Тема 2. Гостиница: классификация, сервисные службы, услуги

Средства размещения как системообразующий элемент индустрии гостеприимства: понятие, особенности, виды. Классификация средств размещения. Особенности системы классификации гостиниц в России.

Типология гостиниц. Номерной фонд гостиниц: классификация, стандартизация. Европейский стандарт классификации номеров. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения; инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения.

Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиничного предприятия.

Проблемы развития гостиничного хозяйства в России.

Тема 3. Производство и реализация гостиничных услуг. Инновации в гостиничном деле

Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг. Гостиничный продукт как комплекс услуг. Показатели качества гостиничных услуг.

Технологический цикл обслуживания гостей. Технологии и специальные программы обслуживания в гостиницах, их основные элементы и характеристика. Технология бронирования мест в гостинице, приёма и регистрации гостей. Технология обслуживания гостей во время проживания в гостинице: организация и выполнение уборочных работ, предоставление дополнительных услуг. Экскурсионные услуги и услуги «встречи-проводы». Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей. Предприятия питания в сфере гостеприимства: типы и характерные особенности. Современные тенденции развития предприятий питания в России. Организация выезда гостя: окончательный расчёт и выписка гостя. Виды взаиморасчетов с гостями. Специальные программы обслуживания гостей. Инновационные проекты в гостиничном сервисе.

Тема 4. Введение в профессию

История становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Гостеприимство как структурный компонент современного понятия рынка услуг: возникновение и развитие гостиничного хозяйства, теоретические подходы к понятиям: гостеприимство, гостиничное хозяйство, гостиница, гостиничный продукт, потребитель гостиничных услуг, технологии гостиничного сервиса, модели организации гостиничного бизнеса.

Тема 5. Профессиональная деятельность бакалавра гостиничного дела

Специфика профессиональной деятельности бакалавра гостиничного дела. Профессиограмма бакалавра гостиничного дела. Профессионально-культурологическая

модель выпускника по направлению «гостиничное дело» как характеристика предполагаемого результата образования в Университете управления «ТИСБИ».

4.3. Планы практических и семинарских занятий

Тема 1 (4 ч.) Гостеприимство как сфера сервисной деятельности и отрасль народного хозяйства

Вопросы для обсуждения:

1. Что является предметом теории гостеприимства?
2. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.
3. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
4. Гостиничные цепи.
5. Международная гостиничная конвенция.

Практические задания:

1. Что формирует принципы гостеприимства? Приведите примеры традиций гостеприимства у разных народов мира.

2. В научной литературе существует ряд мнений, что является высшей целью деловой активности в сфере гостеприимства. Некоторые специалисты считают, что такой целью является удовлетворение потребностей клиента; другие – получение прибыли; а третьи – обеспечение качественного обслуживания. А как считаете вы? Что является высшей целью деловой активности в сфере гостеприимства?

3. Правомерно ли утверждение, что «современная индустрия гостеприимства – это индустрия быстрого обслуживания». Ответ аргументируйте.

4. Стремление ко всё большему комфорту – один из главных двигателей развития индустрии гостеприимства. Но единственный ли? Что еще определяет прогресс сферы гостеприимства? Можете ли вы указать на отрицательные последствия стремления человечества жить всё более комфортно?

5. Покажите взаимосвязь между такими понятиями, как потребность, НТП, комфорт. Как эта взаимосвязь проявляется в деятельности сферы гостеприимства?

6. Русский философ С.Н. Булгаков в «Философии хозяйства» (1912 г.) писал: «Мы едим мир не только устами или органами пищеварения, не только легкими и кожей в процессе дыхания, но и в процессе зрения, обоняния, слуха, осязания...» Что имел в виду философ?

7. Что можно считать «ресурсами гостеприимства»? Как НТП влияет на развитие «ресурсов гостеприимства»? Ответ аргументируйте.

8. Выделите и охарактеризуйте основные тенденции развития индустрии гостеприимства.

9. Определите особые потребности у следующих клиентов и предложите варианты удовлетворения этих потребностей в гостиничном обслуживании: группа школьников, родители с маленькими детьми, пожилые граждане, слепой человек, турист из Германии, вегетарианец, человек в инвалидной коляске, владелец животного, человек с большим багажом. Проанализируйте, пользуясь материалами периодических изданий и сети Интернет, какие предложения для гостей перечисленных категорий представлены на рынке гостиничных услуг.

Тема 2 (4 ч). Классификация средств размещения

Вопросы для обсуждения:

1. Средства размещения: понятие, особенности, виды. Классификация средств размещения. Особенности системы классификации гостиниц в России. Типология гостиниц.

2. Номерной фонд гостиниц: классификация, стандартизация. Европейский стандарт классификации номеров.

3. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения.

4. Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиничного предприятия.

5. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России.

Практические задания:

1. Что такое гостиница, какими признаками она обладает? Какие требования предъявляются к гостиницам?

2. Как производится классификация гостиниц по разрядам?

3. Каковы подходы к классификации номерного фонда гостиниц?

4. Определите категорию гостиниц в следующих задачах:

4.1. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером 160x200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха для каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

4.2. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от атмосферных осадков и воздушно-тепловой завесой. В гостинице есть гараж, стационарный генератор, оборудование для дополнительной фильтрации воды, прямая телефонная связь с международной связью в 100% номеров. Номера оборудованы мини-барами и мини-сейфами, информационными материалами на иностранных языках. Гостиница располагает спортивно-оздоровительным центром, окончание завтрака предоставляется не ранее 11.00 часов. Обслуживание питанием в номере круглосуточно.

4.3. Техническое оснащение гостиницы: двери и замки с внутренним предохранителем, звукоизоляция на уровне 35 дБ, телевизоры в многокомнатных номерах. Номера оснащены односпальными кроватями размером 80x190 см и двуспальными – 160x190 см. Имеются туалеты вблизи общественных помещений. Номерной фонд представлен 60 % мест в одно- и двухместных номерах, не менее 25 % номеров имеют санузел в номере.

5. Заполните пустые клетки таблицы, расшифровав условные обозначения, используемые в международном туристском бизнесе.

Международное сокращение	Расшифровка	Международное сокращение	Расшифровка
BB		Budget (budget hotel)	
HB		Blanket reservation	
FB		Bucket shop	
ALL INCL		Double up	
SGL		Fly-by-night operation	
Dep.		Front desk	
DBL		Full house	
TRPL TRP		In-house training	
SUIT		Hotel garni	
EXTRA BED		Master key	
INF		Out of order	
CHL CHD		Party ticket	
ADT		Pick up the tab	
SV		Rest house	
SITY TOUR		Room board	
Bed occupancy		Skipper	
Bellman		Tourist class	

Тема 3 (6 ч). Производство и реализация гостиничных услуг. Инновации в гостиничном деле

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг. Гостиничный продукт как комплекс услуг. Показатели качества гостиничных услуг.
2. Технологии и специальные программы обслуживания в гостиницах, их основные элементы и характеристика.
3. Технология бронирования мест в гостинице, приёма и регистрации гостей.
4. Технология обслуживания гостей во время проживания в гостинице: организация и выполнение уборочных работ, предоставление дополнительных услуг.
5. Предприятия питания в сфере гостеприимства: типы и характерные особенности.
6. Организация выезда гостя: окончательный расчёт и выписка гостя.

Практические задания:

1. Специалисты сферы гостеприимства отмечают, что тот, кто приобрел услугу, в руках ничего не уносит, но в памяти удерживает многое. Прокомментируйте это высказывание.
2. Проводившиеся среди клиентов опросы позволили выявить множество сведений, которые могут быть полезны при организации обслуживания. Так, например, выявлено, что до трети постояльцев при заселении номера интересуются его содержанием. Кроме того, 95% постояльцев смотрят телевизор не менее одного часа. Также 95% постояльцев принимают душ и только 5% - ванну. До 40% клиентов нуждаются в утренней побудке.

Как данная информация может помочь в организации гостиничных номеров и удовлетворении потребностей клиентов?

3. Услуга неосвязаема. Предприятия индустрии гостеприимства проводят материализацию неосязаемого «товара». Какие мероприятия необходимы для материализации услуг? Какими средствами пользуются гостиницы нашего города, чтобы сделать услуги «осязаемыми» для потенциальной клиентуры?

4. Исследования показали, что жалобы посетителей на недостатки обслуживания значительно возрастают, когда мощности предприятия задействованы на 80% и выше. Чем это можно объяснить? Какие особенности имеет процесс производства услуг?

5. «Аэростар» - одна из первых и лучших гостиниц западного образца, открывшихся в Москве. В гостинице имеются бизнес-центр, конференц-залы, удобный способ прописки и выписки из гостиницы. Имеется отдельный этаж для VIP-гостей. Площадь каждого номера не менее 40 кв.м. Кроме спальни в нем есть гостиная, а также место для переговоров. Во всех номерах гостиницы есть доступ в интернет. В комнате отдыха по утрам подается континентальный завтрак, а по вечерам коктейли. К услугам клиентов хороший сервис в химчистке и прачечной. В «Аэростаре» хорошая кухня. Для постоянных клиентов разработана система поощрений.

Какие услуги в гостинице являются основными, а какие дополнительными?

Тема 4 (2 ч). Профессионально-культурологическая модель выпускника по направлению «Гостиничное дело» как характеристика предполагаемого результата образования в Университете управления «ТИСБИ».

Вопросы для обсуждения:

1. Профессионально-культурологическая модель выпускника Университета управления «ТИСБИ» как целевой ориентир педагогического процесса.
2. Структура профессиональных компетенций бакалавра по направлению «Гостиничное дело».
3. Структура учебного плана по направлению «Гостиничное дело».

4. Соответствие модели выпускника профиограмме и структуре учебного процесса.

Практические задания:

1. Изучите самостоятельно структуру профессиональных компетенций по направлению 43.03.03. «Гостиничное дело».

Проанализируйте, как содержание дисциплин, изучаемых вами на первом и втором курсах обучения в Университете управления «ТИСБИ», обеспечивает соответствие ваших знаний, умений и навыков формированию компетенций и требованиям государственного стандарта высшего профессионального образования. Для анализа можно использовать следующую схему:

Дисциплины учебного плана	Формируемые компетенции
Мировая культура и искусство	
...	
...	

2. Наполните своим содержанием общекультурные компетенции. Как вы оцениваете важность их формирования?

3. Составьте собственный рейтинг формируемых компетенций с точки зрения их важности в реальной профессиональной деятельности. Обоснуйте своё мнение.

4. Оцените по 100-бальной шкале степень сформированности у вас компетенций государственного стандарта. Какие из компетенций формировались уже в школе? С помощью каких дисциплин?

5. Каковы были мотивы вашего выбора профессии? Насколько вы удовлетворены своим профессиональным выбором?

6. Нарисуйте «дерево» ваших учебных и профессиональных целей на ближайшие три месяца.

Тема 5 (4ч). Профессиональная деятельность бакалавра гостиничного дела

Вопросы для обсуждения:

2. Профессиональные требования к человеку, работающему в сфере гостеприимства.

3. Содержание профессиональной деятельности бакалавра гостиничного дела.

4. Дополнительные возможности для трудоустройства бакалавра гостиничного дела.

5. Профессиограмма бакалавра гостиничного дела.

6. Профессиональная культура бакалавра гостиничного дела: синтез квалификации и нравственности.

Практические задания:

1. Каковы исторические предпосылки формирования профессии «бакалавр гостиничного дела»?

2. Каковы основные возможности для трудоустройства в сфере гостеприимства? Назовите смежные области, в которых может применить свои знания, умения и навыки бакалавр сферы гостеприимства. Для ответа используйте выдержку из профессиограммы:

Доминирующие виды деятельности «Менеджер гостиничного дела»:

Руководство и организация взаимодействия следующих подразделений:

- служба приема и размещения гостей (заседание и выписка клиента);
- отдел бронирования;
- бизнес-центр (услуги секретарей, переводчиков, Internet);
- швейцары и консьержи (если гостиница высокого уровня);
- служба транспортных услуг;
- коммутаторы; установка целей и определение конкретных задач для каждого из

подразделений;

- анализ деятельности и принятие решений, необходимых для достижения целей;
- поддержка постоянной коммуникации в коллективе;
- анализ, оценка и интерпретация результатов работы каждого сотрудника.

3. Перечислите требования к профессионально важным качествам бакалавра гостиничного дела.

4. Существуют ли факторы, свидетельствующие о профессиональной непригодности человека как представителя профессий сферы гостеприимства?

5. Какие элементы входят в состав операционально-деятельностного и мотивационного компонентов профессиональной культуры бакалавра гостиничного дела?

6. Проанализируйте профессиограмму «Менеджер гостиничного дела». Подберите психологические методики, позволяющие оценить степень развития любых 10 способностей и личностных качеств, обеспечивающих успешность профессиональной деятельности в сфере гостеприимства. В результате самоанализа способностей и качеств, сделайте выводы о степени своей психологической профпригодности на текущий момент времени.

Качества, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности:

Способности:

– вербальные способности (умение говорить четко, ясно, выразительно);	– высокий уровень развития переключения и распределения внимания;
– коммуникативные способности (умение входить в контакт, налаживать взаимоотношения и т.д.);	– ораторские способности (умение грамотно выражать свои мысли, умение убеждать);
– способность решать проблемные ситуации в короткие сроки;	– хорошее развитие мнемических способностей;
– умение принимать решение в неопределенных ситуациях;	– хорошее развитие образной и словесно-логической памяти;
– умение слушать;	– развитые организаторские способности;
– способность управлять собой;	– способность влиять на окружающих.

Личностные качества, интересы и склонности:

– склонность к работе с людьми;	– артистизм;
– энергичность;	– наблюдательность;
– эрудированность;	– стремление к саморазвитию;
– гибкость (умение быстро реагировать на разные изменения в ситуациях);	– уверенность в себе, в принимаемых решениях;
– оригинальность, находчивость;	– целеустремленность, настойчивость;
– терпимость, интерес и уважение к людям;	– тактичность, воспитанность;
– наличие развитой интуиции;	– креативность.

7. Составьте программу самокоррекции и саморазвития качеств, обеспечивающих успешность профессиональной деятельности.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов регламентируется Положением об организации самостоятельной работы студентов.

Основными видами учебных занятий для студентов по данному курсу учебной дисциплины являются: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов является составной частью их учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний.

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине обеспечивается как за счет аудиторной работы, так и за счет самостоятельной работы студентов. Самостоятельная работа студентов используется для выполнения внеаудиторных заданий, включающего в себя все основные этапы управления гостиничным предприятием, а также для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины.

Промежуточным контролем знаний студентов в течение периода обучения являются индивидуальные внеаудиторные задания, а также тестирование студентов. Лекционные и практические занятия носят интерактивный характер и предусматривают методы обучения, направленные на привлечение теоретических знаний, полученных в процессе самостоятельной проработки учебного материала, освоение информации электронных образовательных сайтов.

Интерактивные формы обучения (решение практических заданий, анализ конкретных ситуаций) позволяют овладевать профессиональными компетентностями. Использование интерактивных технологий обучения. Самостоятельное изучение теоретического материала дисциплины с использованием Internet-ресурсов, информационных баз, методических разработок, специальной учебной и научной литературы, закрепление теоретического материала при проведении практических занятий с использованием учебного оборудования, выполнения проблемно-ориентированных, поисковых, творческих заданий.

Целью преподавателя является стимулирование самостоятельного, углублённого изучения материала курса, хорошо структурированное, последовательное изложение теории на лекциях, отработка навыков решения задач и системного анализа ситуаций на семинарских занятиях, контроль знаний студентов.

При подготовке к семинарским занятиям и выполнении контрольных заданий студентам следует использовать литературу из приведенного в данной программе списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.

Перед каждым семинарским занятием студент изучает план семинарского занятия с перечнем тем и вопросов, списком литературы и домашним заданием по вынесенному на семинар материалу.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию и выполнению домашних заданий:

- проработать конспект лекций;
- проанализировать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу (модулю);
- изучить решения типовых задач;
- решить заданные домашние задания;
- при затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

На семинарских занятиях приветствуется способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективное решение поставленных проблем.

Темы для самостоятельного изучения

1. История гостиничного дела.
2. Пионеры в гостиничном бизнесе.
3. Особенности гостеприимства народов РФ.
4. Современное состояние и перспективы развития гостиничного дела в Республике Татарстан.
5. Национальные системы классификации.
6. Зарождение первых международных гостиничных цепей.
7. Необычные отели мира.

8. Инновационные проекты в гостиничном сервисе и др.
9. Цифровые технологии в работе гостиниц.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 352 с. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129202.html>
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896>

Дополнительная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511181>

Программное обеспечение и интернет-ресурсы:

1. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbook.ru>)
2. Образовательная платформа «Юрайт» (<https://urait.ru>)
3. Научная электронная библиотека (<http://elibrary.ru/>)
4. Web-ресурс «ProHotel.ru» <http://www.prohotel.ru/>
5. Программы для гостиниц, отелей, баз отдыха <https://www.livebusiness.ru/tools/hotel>
6. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://tourism.tatarstan.ru>
7. Ассоциация отельеров РТ [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.aokrt.ru>
8. Информационно-правовая система «Гарант» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.garant.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, специализированные лаборатории (в соответствии с Реестром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления «ТИСБИ»).

8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Для оценки компетентности рекомендуется использовать рейтинговую систему знаний, умений и навыков студента по окончанию изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесса. Итоговая оценка (в баллах) складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных, непосредственно на экзамене.

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$$C = \frac{M_1 + M_2 + \dots M_n}{n} \times 0,6, \text{ где } M - \text{ количество баллов по модулю; } n - \text{ количество}$$

модулей

$$З = K \times 0,4, \text{ где } K - \text{ количество баллов на экзамене (зачете);}$$

$$И = C + З + П, \text{ где } П - \text{ поощрительные баллы (от 1 до 5).}$$

Уровень сформированности компетенций и их основные признаки оцениваются по следующим таблицам:

Оценка уровня сформированности компетенции
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
в части дисциплины «Введение в гостиничное дело»

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (обязательный для всех студентов- выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	ОПК-2.1 3.10 Знает место и роль гостиничного дела в системе социально-культурного сервиса, основы теории гостеприимства и особенностей производства и реализации гостиничных услуг; сущность основных подходов к классификации гостиниц ОПК-2.1 3.11 Знает профессионально-культурологическую модель выпускника по направлению подготовки "Гостиничное дело" ОПК-2.1 У.9 Умеет анализировать перспективные направления современного гостиничного дела; определять основные функции служб гостиничного предприятия	Выступление на семинаре Практические задания Зачет
2	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	ОПК-2.1 3.10 Знает место и роль гостиничного дела в системе социально-культурного сервиса, основы теории гостеприимства и особенностей производства и реализации гостиничных услуг; сущность основных подходов к классификации гостиниц ОПК-2.1 3.11 Знает профессионально-культурологическую модель выпускника по направлению подготовки "Гостиничное дело" ОПК-2.1 У.9 Умеет анализировать перспективные направления современного гостиничного дела; определять основные функции служб гостиничного предприятия ОПК-2.1 У.10 Умеет анализировать требования профессии к личным качествам человека; наличие профессионально значимых качеств и ориентиры для профессионального роста и выстраивать траекторию саморазвития	Выступление на семинаре Практические задания Зачет

3	<p>Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)</p>	<p>ОПК-2.1 3.10 Знает место и роль гостиничного дела в системе социально-культурного сервиса, основы теории гостеприимства и особенностей производства и реализации гостиничных услуг; сущность основных подходов к классификации гостиниц</p> <p>ОПК-2.1 3.11 Знает профессионально-культурологическую модель выпускника по направлению подготовки "Гостиничное дело"</p> <p>ОПК-2.1 У.9 Умеет анализировать перспективные направления современного гостиничного дела; определять основные функции служб гостиничного предприятия</p> <p>ОПК-2.1 У.10 Умеет анализировать требования профессии к личным качествам человека; наличие профессионально значимых качеств и ориентиры для профессионального роста и выстраивать траекторию саморазвития</p> <p>ОПК-2.1 В.9 Владеет основными категориями гостиничного дела</p> <p>ОПК-2.1 В.10 Владеет навыками применения профессиограммы бакалавра гостиничного дела в целях самодиагностики и профессионального саморазвития</p>	<p>Выступление на семинаре</p> <p>Практические задания</p> <p>Зачет</p>
---	---	---	---

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Студентам на первом занятии необходимо ознакомиться с Рабочей программой дисциплины, где прописаны цели, задачи и трудоемкость дисциплины. Перед началом изучения дисциплины необходимо повторить учебный материал обеспечивающих учебных дисциплин предшествующих курсов, которые дают основу для изучения дисциплины «Введение в гостиничное дело», а именно: «История», «Русский язык и культура речи».

Затем необходимо ознакомиться с порядком изучения дисциплины, т.е. модульно-тематическим планом и пояснительной запиской с указанием этапов формирования заявленных компетенций.

И, наконец, ознакомиться с порядком оценивания результатов обучения, для чего необходимо изучить следующие документы: Положение о модульно-рейтинговой системе оценивания и Принципы оценки уровня знаний, умений и навыков (характеристика ответа).

Студент должен внимательно изучить перечень основной (дополнительной) литературы и взять необходимые учебники в библиотеке.

При подготовке к семинарскому занятию необходимо уточнить план проведения занятий, подготовить необходимую документацию. Практические занятия проводятся после лекционного изучения темы. Решение задач, приведенных в программе учебной дисциплины обязательно.

При изучении данного курса преподавателем используются интерактивные методы обучения, что помогает эффективнее сформировать заявленные компетенции.

Интерактивные формы обучения обеспечивают высокую мотивацию, прочность знаний, творчество, коммуникабельность, командный дух, ценность индивидуальности, свободу самовыражения, акцент на деятельность, взаимоуважение и демократичность.

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной
аттестации по дисциплине:
«Введение в гостиничное дело»

направление подготовки: 43.03.03.Гостиничное дело

профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Казань

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля
 - 2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля.
 - 2.1.1 Выступление на семинаре
 - 2.1.2 Практическое задание
 - 2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля.
 - 2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к зачету)
 - 2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки знаний, умений и навыков (задачи к зачету)

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="width: 60%;">Формы контроля</div> <div style="width: 40%;">Формируемые компетенции и их индикаторы</div> </div>	ОПК-2
	ОПК-2.1
Формы текущего контроля	
выступление на семинаре	ОПК-2.1 З.10 ОПК-2.1 З.11 ОПК-2.1 У.9 ОПК-2.1 У.10 ОПК-2.1 В.9
практическое задание	ОПК-2.1 З.10 ОПК-2.1 З.11 ОПК-2.1 У.9 ОПК-2.1 У.10 ОПК-2.1 В.9 ОПК-2.1 В.10
Формы промежуточного контроля	
зачет	ОПК-2.1 З.10 ОПК-2.1 З.11 ОПК-2.1 У.9 ОПК-2.1 У.10 ОПК-2.1 В.9 ОПК-2.1 В.10

З – знания, У – умения, В – владение навыками

2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля

2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля знаний, умений и навыков

2.1.1. Выступление на семинаре

Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях. Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса, а также выступление студентов по проблемным вопросам организации денежно-кредитных отношений.

Примерные вопросы к семинарским занятиям

Вопросы к семинарам включают оценку закрепления материала, пройденного на лекциях, а также вопросы, направленные на выявление уровня понимания студентом сути денежно-кредитных отношений.

Вопросы на проверку знаний

1. Что формирует принципы гостеприимства? Приведите примеры традиций гостеприимства у разных народов мира.

2. В научной литературе существует ряд мнений, что является высшей целью деловой активности в сфере гостеприимства. Некоторые специалисты считают, что такой целью является удовлетворение потребностей клиента; другие – получение прибыли; а третьи – обеспечение качественного обслуживания. А как считаете вы? Что является высшей целью деловой активности в сфере гостеприимства?

3. Правомерно ли утверждение, что «современная индустрия гостеприимства – это

индустрия быстрого обслуживания». Ответ аргументируйте.

4. Стремление ко всё большему комфорту – один из главных двигателей развития индустрии гостеприимства. Но единственный ли? Что еще определяет прогресс сферы гостеприимства? Можете ли вы указать на отрицательные последствия стремления человечества жить всё более комфортно?

5. Покажите взаимосвязь между такими понятиями, как потребность, НТП, комфорт. Как эта взаимосвязь проявляется в деятельности сферы гостеприимства?

6. Русский философ С.Н.Булгаков в «Философии хозяйства» (1912 г.) писал: «Мы едим мир не только устами или органами пищеварения, не только легкими и кожей в процессе дыхания, но и в процессе зрения, обоняния, слуха, осязания...» Что имел в виду философ?

7. Что можно считать «ресурсами гостеприимства»? Как НТП влияет на развитие «ресурсов гостеприимства»? Ответ аргументируйте.

8. Выделите и охарактеризуйте основные тенденции развития индустрии гостеприимства.

9. Определите особые потребности у следующих клиентов и предложите варианты удовлетворения этих потребностей в гостиничном обслуживании: группа школьников, родители с маленькими детьми, пожилые граждане, слепой человек, турист из Германии, вегетарианец, человек в инвалидной коляске, владелец животного, человек с большим багажом. Проанализируйте, пользуясь материалами периодических изданий и сети Интернет, какие предложения для гостей перечисленных категорий представлены на рынке гостиничных услуг.

Критерии оценивания выступления на семинаре

Результат	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	90-100
Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	80-90
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть организации технологического процесса.	60-79
Способен сформулировать определения терминов, привести примеры организационных структур, основных и вспомогательных служб гостиничного предприятия, основные и дополнительные виды услуг, перечислить виды гостиничного продукта, но не владеет технологическими особенностями организации процессов обслуживания гостей.	Менее 60

2.1.2. Практическое задание

1. Составьте программу самокоррекции и саморазвития качеств, обеспечивающих успешность профессиональной деятельности.

2. Изучите самостоятельно структуру профессиональных компетенций по направлению 43.03.03. «Гостиничное дело».

Проанализируйте, как содержание дисциплин, изучаемых вами на первом и втором курсах обучения в Университете управления «ТИСБИ», обеспечивает соответствие ваших знаний, умений и навыков формированию компетенций и требованиям государственного стандарта высшего профессионального образования. Для анализа можно использовать следующую схему:

Дисциплины учебного плана	Формируемые компетенции
---------------------------	-------------------------

Мировая культура и искусство	
...	
...	

3. Наполните своим содержанием общекультурные компетенции. Как вы оцениваете важность их формирования?

4. Составьте собственный рейтинг формируемых компетенций с точки зрения их важности в реальной профессиональной деятельности. Обоснуйте своё мнение.

5. Оцените по 100-бальной шкале степень сформированности у вас компетенций государственного стандарта. Какие из компетенций формировались уже в школе? С помощью каких дисциплин?

6. Каковы были мотивы вашего выбора профессии? Насколько вы удовлетворены своим профессиональным выбором?

Нарисуйте «дерево» ваших учебных и профессиональных целей на ближайшие три месяца используя виртуальную доску (Ссылка: <https://www.classroomscreen.com/>)

7.

Критерии оценки практического задания

Критерии оценивания	Баллы
Глубина и степень проработанности задания	20
Соответствие способа развертывания содержания в задании поставленному основополагающему вопросу	20
Четкость структурирования информации	10
Доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, вывод	10
Привлечение знаний из других областей	10
Убедительность и яркость представления проекта	10
Эстетика оформления результатов проведенного проекта	10
Формы представления результата задания	10

Уровень выполнения задания	Итоговый балл
высокий	80-100
выше среднего	70-79
средний	60-69
низкий	Менее 60

2.2. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля

2.2.1. Фонд оценочных средств для проверки знаний/умений (вопросы к зачету)

Примерный список вопросов к зачету

1. Предмет, основные категории теории гостеприимства.
2. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.
3. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
4. Гостиничные цепи.
5. Международная гостиничная конвенция.
6. Профессиональные требования к человеку, работающему в сфере гостеприимства.
7. Содержание профессиональной деятельности бакалавра гостиничного дела.
8. Дополнительные возможности для трудоустройства бакалавра гостиничного дела.

9. Профессиограмма бакалавра гостиничного дела.
10. Профессиональная культура бакалавра гостиничного дела: синтез квалификации и нравственности.
11. Профессионально-культурологическая модель выпускника Университета управления «ТИСБИ» как целевой ориентир педагогического процесса.
12. Структура профессиональных компетенций бакалавра по направлению «Гостиничное дело».
13. Структура учебного плана по направлению «Гостиничное дело».
14. Соответствие модели выпускника профессиограмме и структуре учебного процесса.
15. Средства размещения: понятие, особенности, виды. Классификация средств размещения. Особенности системы классификации гостиниц в России. Типология гостиниц.
16. Номерной фонд гостиниц: классификация, стандартизация. Европейский стандарт классификации номеров.
17. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения.
18. Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиничного предприятия.
19. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России.
20. Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг. Гостиничный продукт как комплекс услуг. Показатели качества гостиничных услуг.
21. Цифровые технологии в гостиничном деле.
22. Технологии и специальные программы обслуживания в гостиницах, их основные элементы и характеристика.
23. Технология бронирования мест в гостинице, приёма и регистрации гостей.
24. Технология обслуживания гостей во время проживания в гостинице: организация и выполнение уборочных работ, предоставление дополнительных услуг.
25. Предприятия питания в сфере гостеприимства: типы и характерные особенности.
26. Организация выезда гостя: окончательный расчёт и выписка гостя.

2.2.2. Фонд оценочных средств для проверки умений/навыков (задачи к зачету)

Примерные практические задания к зачету:

1. Каковы основные возможности для трудоустройства в сфере гостеприимства? Назовите смежные области, в которых может применить свои знания, умения и навыки бакалавр сферы гостеприимства. Для ответа используйте выдержку из профессиограммы:
2. Перечислите доминирующие виды деятельности «Менеджера гостиничного дела»: Руководство и организация взаимодействия следующих подразделений:
 - служба приема и размещения гостей (заседание и выписка клиента);
 - отдел бронирования;
 - бизнес-центр (услуги секретарей, переводчиков, Internet);
 - швейцары и консьержи (если гостиница высокого уровня);
 - служба транспортных услуг;
 - коммутаторы; установка целей и определение конкретных задач для каждого из подразделений;
 - анализ деятельности и принятие решений, необходимых для достижения целей;
 - поддержка постоянной коммуникации в коллективе;
 - анализ, оценка и интерпретация результатов работы каждого сотрудника.
3. Перечислите требования к профессионально важным качествам бакалавра гостиничного дела. Составьте профессиограмму.
4. Существуют ли факторы, свидетельствующие о профессиональной непригодности

человека как представителя профессий сферы гостеприимства?

5.Какие элементы входят в состав операционально-деятельностного и мотивационного компонентов профессиональной культуры бакалавра гостиничного дела?

6.Проанализируйте профессиограмму «Менеджер гостиничного дела». Подберите психологические методики, позволяющие оценить степень развития любых 10 способностей и личностных качеств, обеспечивающих успешность профессиональной деятельности в сфере гостеприимства. В результате самоанализа способностей и качеств, сделайте выводы о степени своей психологической профпригодности на текущий момент времени.

**Качества, обеспечивающие успешность выполнения
профессиональной деятельности:**

Способности:

– вербальные способности (умение говорить четко, ясно, выразительно);	– высокий уровень развития переключения и распределения внимания;
– коммуникативные способности (умение входить в контакт, налаживать взаимоотношения и т.д.);	– ораторские способности (умение грамотно выражать свои мысли, умение убеждать);
– способность решать проблемные ситуации в короткие сроки;	– хорошее развитие мнемических способностей;
– умение принимать решение в неопределенных ситуациях;	– хорошее развитие образной и словесно-логической памяти;
– умение слушать;	– развитые организаторские способности;
– способность управлять собой;	– способность влиять на окружающих.
– Способность работать в условиях высокотехнологичной экономики	

Личностные качества, интересы и склонности:

– склонность к работе с людьми;	– артистизм;
– энергичность;	– наблюдательность;
– эрудированность;	– стремление к саморазвитию;
– гибкость (умение быстро реагировать на разные изменения в ситуациях);	– уверенность в себе, в принимаемых решениях;
– оригинальность, находчивость;	– целеустремленность, настойчивость;
– терпимость, интерес и уважение к людям;	– тактичность, воспитанность;
– наличие развитой интуиции;	– креативность.

7.Услуга неосвязаема. Предприятия индустрии гостеприимства проводят материализацию неосязаемого «товара». Какие мероприятия необходимы для материализации услуг? Какими средствами пользуются гостиницы нашего города, чтобы сделать услуги «осязаемыми» для потенциальной клиентуры?

8.Исследования показали, что жалобы посетителей на недостатки обслуживания значительно возрастают, когда мощности предприятия задействованы на 80% и выше. Чем это можно объяснить? Какие особенности имеет процесс производства услуг?

9.«Аэростар» - одна из первых и лучших гостиниц западного образца, открывшихся в Москве. В гостинице имеются бизнес-центр, конференц-залы, удобный способ прописки и выписки из гостиницы. Имеется отдельный этаж для VIP-гостей. Площадь каждого номера не менее 40 кв.м. Кроме спальни в нем есть гостиная, а также место для переговоров. Во всех номерах гостиницы есть доступ в интернет. В комнате отдыха по утрам подается континентальный завтрак, а по вечерам коктейли. К услугам клиентов хороший сервис в

химчистке и прачечной. В «Аэростар» хорошая кухня. Для постоянных клиентов разработана система поощрений.

Какие услуги в гостинице являются основными, а какие дополнительными?

10. Определите особые потребности у следующих клиентов и предложите варианты удовлетворения этих потребностей в гостиничном обслуживании: группа школьников, родители с маленькими детьми, пожилые граждане, слепой человек, турист из Германии, вегетарианец, человек в инвалидной коляске, владелец животного, человек с большим багажом. Проанализируйте, пользуясь материалами периодических изданий и сети Интернет, какие предложения для гостей перечисленных категорий представлены на рынке гостиничных услуг.

11. Составьте максимально полный список услуг, которые может получить клиент гостиницы (курортный отель).

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам зачета

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Зачет/незачет	Уровень сформированности компетенции
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям. При этом студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	A	100-96	зачтено	Повышенный уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	A	95-91	зачтено	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.	A	90-86	зачтено	

Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	B	85-81	зачтено	Базовый уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	C	80-76	зачтено	
Студент демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий или решении практической задачи, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	C	75-71	зачтено	
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при выполнении практической задачи и не может связать теорию с практикой.	D	70-66	зачтено	Пороговый уровень сформированности компетенций
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Испытывает затруднения при выполнении практических задач. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	E	65-61	зачтено	
Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя	E	60	зачтено	

Студент испытывает значительные трудности в ответе на вопросы зачета. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает.	F	Менее 60	незачет	Компетенции не сформированы
---	----------	---------------------	----------------	--