Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 26.01.2022 13:11:12
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра истории и социально-культурного сервиса

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ О.Г. Локтионова
«11» 12 2021 г.

ПРОЕКТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ

Методические указания
по подготовке к практическим занятиям
студентов направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело»

Курск 2021

УДК 351.757

Составитель М.В. Абушенкова

Рецензент

Кандидат исторических наук, доцент А.А. Колупаев

Проектная деятельность в гостиничном деле: Методические указания по подготовке к практическим занятиям студентов направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» / Юго- Зап. гос. ун-т; сост. М.В. Абушенкова. – Курск, 2021. – 40 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе подготовки к практическим занятиям по дисциплине. Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 14.12 Формат 60х84 1/16
Усл.печ.л. 2,33 Уч.-изд.л. 2,11 Заказ 1958 Тираж 100 экз. Бесплатно
Юго-Западный государственный университет
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

СОДЕРЖАНИЕ

Введение……..……..….4
Структура практического занятия (семинара).....5
Семинар как одна из форм практического занятия……6
Темы практических занятий ……10
Кейс-задачи……...….26
Деловая игра……..27
Тесты……..28
Темы рефератов…….33
Критерии оценивания практических работ……..……..35

ВВЕДЕНИЕ

Развитие и совершенствование гостиничного комплекса в значительной степени зависят от его материально-технической базы, внедрения в процессы проектирования гостиничной деятельности прогрессивных научно-технических достижений и организационно-экономических механизмов.

Учебная дисциплина «Проектная деятельность в гостиничном деле» является составной частью комплекса дисциплин, определяющих уровень подготовки специалистов по направлению подготовки 43.04.03 – «Гостиничное дело».

Учебная дисциплина «Проектная деятельность в гостиничном деле» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули»») основной профессиональной образовательной программы – программы магистратуры 43.04.03 Гостиничное дело. Дисциплина изучается на 2 курсе очной и заочной форм обучения.

Целью изучения дисциплины «Проектная деятельность в гостиничном деле» является формирование у студентов комплекса основных знаний в области проектирования, строительства, реконструкции и эксплуатации предприятий сферы гостеприимства – рекреационных комплексов, гостиниц, предприятий общественного питания.

Практические занятия по учебной дисциплине «Проектная деятельность в гостиничном деле» относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной подготовки специалистов для сферы гостеприимства. Практические занятия направлены на обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний; формирование умений применять полученные знания на практике, выработку таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, творческая инициатива.

Методические указания разработаны с целью выработки единого подхода к организации и проведению практических занятий, стимулирования познавательной активности студентов.

Методические указания структурированы по основным темам дисциплины и включают в себя вопросы для устного ответа, тестовые задания, кейс-задачи, темы рефератов и литературу для подготовки к практическим занятиям.

СТРУКТУРА ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ (СЕМИНАРА)

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы практическое занятие по учебной дисциплине «Проектная деятельность в гостиничном деле» может состоять из нескольких частей.

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме семинара.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания, включая тестовые задания, с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов – проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность – до 20 минут.

Вторая часть – выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов семинарского занятия. Примерная продолжительность – до 20 минут.

После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа семинарского занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 10 минут.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, в том числе и тестовые задания, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение. Примерная продолжительность – до 20 минут.

Затем идет обсуждение результатов. Если Практическое занятие должно было быть выполнено дома, то на семинарском занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – до 15 минут.

Подведением итогов заканчивается семинарское занятие. Примерная продолжительность – 5 минут.

СЕМИНАР КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ

Семинар – форма обучения, имеющая цель углубить и систематизировать изучение наиболее важных и типичных для будущей профессиональной деятельности обучаемых тем и разделов учебной дисциплины.

Семинар – метод обучения анализу теоретических и практических проблем, это коллективный поиск путей решений специально созданных проблемных ситуаций. Для обучающихся главная задача состоит в том, чтобы усвоить содержание учебного материала темы, которая выносится на обсуждение, подготовиться к выступлению и дискуссии. Семинар – активный метод обучения, в применении которого должна преобладать продуктивная деятельность студентов. Он должен развивать и закреплять у студентов навыки самостоятельной работы, умения составлять планы теоретических докладов, их тезисы, готовить развернутые сообщения и выступать с ними перед аудиторией, участвовать в дискуссии и обсуждении.

Главное, что обеспечивает успех семинара, – интерес аудитории к обсуждаемым проблемам. Исходя из того, что семинар в колледже является групповым занятием под руководством преподавателя, его основные задачи состоят в том, чтобы:

– углубить и закрепить знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной работы;

– проверить эффективность и результативность самостоятельной работы студентов над учебным материалом в аудитории;

– выработать умение формулировать, обосновывать и излагать собственное суждение по обсуждаемому вопросу, умение отстаивать свои взгляды.

Наиболее распространены семинарские занятия трех видов:

Просеминар – занятие, готовящее к семинару, проводится на первых курсах. Цель – ознакомление студентов со спецификой самостоятельной работы, с литературой, справочными материалами, методикой работы над ними. Особое внимание следует обратить на развитие навыков работы с литературой, на творческую переработку материала и подготовку рефератов на определенные темы, чтение и обсуждение их с участниками просеминара.

Собственно семинар. Семинар – это всегда непосредственный контакт со студентами, установление доверительных отношений,

продуктивное педагогическое общение. Форма семинарских занятий: развернутая беседа по заранее известному плану; небольшие доклады студентов с последующим обсуждением участниками семинара. Преподаватели, формируя атмосферу творческой работы, ориентируют студентов на выступления оценочного характера, дискуссии, сочетая их с простым изложением подготовленных тем, заслушиванием рефератов. Преподаватель дает установку на слушание или акцентирует внимание студентов на оценке и обсуждении в зависимости от тематики и ситуации. Учитывая личные качества характера студентов (коммуникативность, уверенность в себе, тревожность), преподаватель управляет дискуссией и распределяет роли. Неуверенным в себе, некоммуникабельным студентам предлагаются частные, облегченные вопросы, дающие возможность выступить успешно. В организации семинарских занятий реализуется принцип совместной деятельности, сотворчества.

Спец семинар приобретает характер научной школы, приучает студентов к коллективному мышлению и творчеству. В ходе спец семинара важную роль играют соответствующая ориентация студентов на групповую работу и ее оценка, использование специальных приемов, например моделирования ситуаций.

Обязательные компоненты семинара:

Цель:

Порядок и методика выполнения заданий

Темы докладов, сообщений, рефератов

План проведения семинара: Обоснование темы семинара, постановка проблемы и цели. Представление индивидуальных заданий в форме сообщения. Обсуждение рассматриваемых вопросов и представленных сообщений. Выполнение практических заданий и их взаимопроверка. Подведение итогов семинара.

Рекомендуемые источники информации.

Основу плана составляют учебные вопросы, которые должны обсуждаться на семинаре. Если семинар проводится методом развернутой беседы, вопросы плана семинара должны соответствовать следующим требованиям:

- быть проблемными по форме, т.е. вскрывать какие-то важные для данной темы противоречия;
- охватывать суть проблемы;

– не повторять дословно формулировок соответствующих пунктов плана лекции и программы курса, учитывать научную и профессиональную направленность студентов;
– полностью охватывать содержание семинарской темы или тот аспект, который выражен в формулировке обсуждаемой проблемы.

Этапы подготовительной работы

Определение роли и задачи для каждого студента на семинаре (подготовка реферата, выступления и т.п.), объем и порядок работы, предусмотреть, какие и когда потребуются источники по каждому вопросу, какой материал подготовить для обоснования, какие дополнительные материалы можно будет привлечь, где их найти. 2. Работа по сбору и ознакомлению с рекомендуемой литературой. Углубленная работа с конспектом: еще раз внимательно прочитать конспект, произвести его разметку (подчеркнуть заголовки, выделить наиболее важные цитаты и т.п.), составить план выступления.

Заключительное слово преподавателя определяется содержанием семинара и может содержать:
– оценку выступления каждого студента и группы в целом;
– оценку уровня обсуждения вопросов в целом;
– краткое содержание существа обсуждаемых проблем, их теоретическое и методическое значение;
– ответы на вопросы, которые не получили должного освещения в ходе семинара;
– оценку сильных и слабых сторон выступлений;
– пожелания по подготовке к очередному семинару.

Виды семинарских занятий, особенности их проведения

В педагогической практике используются следующие виды семинаров. *Традиционные семинары* – один из наиболее распространенных видов занятий. Семинарские занятия предназначены для углубленного изучения того или иного предмета. Семинары помогают студентам овладеть понятийным и терминологическим аппаратом, свободно оперировать им, применять теорию к практическим приложениям, прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления.

Семинар-беседа – вопрос-ответная форма, используется для обобщения пройденного материала. Здесь используется простая процедура. Преподаватель задает аудитории вопросы, отвечают

желающие, а преподаватель комментирует. Таким образом, материал актуализируется студентами и контролируется преподавателем.

Семинар-конференция – студенты выступают с докладами, которые обсуждаются всеми участниками под руководством преподавателя. Это самая распространенная форма семинара. В профессиональном обучении семинар целесообразно строить в контексте изучаемой специальности, связывая теоретические вопросы с практикой работы специалиста.

Семинар-дискуссия – упор здесь делается на инициативе студентов в поиске материалов к семинару и активности их в ходе дискуссии. Важно, чтобы источники информации были разнообразными, представляли различные точки зрения на проблему, а дискуссия всегда направлялась преподавателем.

Проблемный семинар ведется через дискуссии. Особенностью проблемного семинара является сочетание «мозгового штурма» и «творческой дискуссии», индивидуальной и групповой работы, как на этапе подготовки, так и во время его проведения. На семинаре не только не запрещаются, но и приветствуются критические замечания и вопросы.

Основой проблемного семинара является создание проблемной ситуации, которая ставится заблаговременно (не менее чем за 7-10 дней).

Семинар-учебно-ролевая игра. Для проведения игры заранее определяются вопросы для обсуждения, примерно 2-3, и критерии оценки выступлений. Затем группа разбивается на 2 или 3 подгруппы в зависимости от характера материала.

Главное внимание при этом уделяется, прежде всего, качеству информации, ее научности, значимости, доступности и занимательности. Завершается семинар подведением итогов.

ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие № 1

ГОСТИНИЧНЫЙ ПРОДУКТ КАК РЕЗУЛЬТАТ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

1. Гостиничное хозяйство и его функционал.
2. Гостиничный продукт.
3. Гостиничная услуга.
4. Структура гостиничного продукта и его элементы.
5. Уровни формирования гостиничного продукта.
6. Передовые технологии формирования гостиничного продукта.
7. Концепции гостиничного продукта.

Список литературы:

1. *Беляев, Ю.М. Инновационный менеджмент : учебник / Ю.М. Беляев. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 220 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=496063 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 159-162. – ISBN 978-5-394-02070-4. – Текст : электронный.*
2. *Инновационный менеджмент: учебное пособие: [16+] / К.В. Балдин, А.В. Барышева, Е.Л. Макриденко, И.И. Передеряев ; под ред. А.В. Барышевой. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 383 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495768. – Текст: электронный.*
3. *Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=438785 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.*
4. *Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно- практический журнал по экономике / изд. ООО*

Издательство «Креативная экономика» ; гл. ред. О.Д. Проценко. – Москва : Креативная экономика, 2015. – Т. 16, № 17. – 234 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=431172. – ISSN 2409-4420. – Текст : электронный.

5. *Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2- е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=455512. – Текст: электронный.*
6. *Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / изд. ООО «РИА «Стандарты и качество» ; гл. ред. Г.П. Воронин ; учред. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, Всероссийская организация качества и др.. – Москва: РИА «Стандарты и качество», 2020. – № 8 (998). 116 с ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598519. – ISSN 0038-9692.Текст : электронный.*
7. *Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. /Л.Н. Семеркова [и др]. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 320 с. – текст: непосредственный.*

Практическое занятие № 2

КЛАССИФИКАЦИЯ И ТИПОЛОГИЯ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

1. Гостиничная индустрия и гостиничный бизнес.
2. Классификация и типология средств размещения.
3. Классификация по ЮНВТО.
4. Типология средств размещения по ГОСТ Р.
5. Характеристика средств размещения, вошедших в классификации.
6. Критерии классификации и типологии средств размещения.
7. Цели классификации средств размещения.
8. Оценка соответствия средств размещения категории.

Список литературы:

1. *Беляев, Ю.М. Инновационный менеджмент : учебник / Ю.М. Беляев. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 220 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=496063 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 159-162. – ISBN 978-5-394-02070-4. – Текст : электронный.*
2. *Инновационный менеджмент: учебное пособие: [16+] / К.В. Балдин, А.В. Барышева, Е.Л. Макриденко, И.И. Передеряев ; под ред. А.В. Барышевой. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 383 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495768. – Текст: электронный.*
3. *Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=438785 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.*
4. *Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно- практический журнал по экономике / изд. ООО Издательство «Креативная экономика» ; гл. ред. О.Д. Проценко. – Москва : Креативная экономика, 2015. – Т. 16, № 17. – 234 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=431172. – ISSN 2409-4420. – Текст : электронный.*
5. *Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2- е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=455512. – Текст: электронный.*
6. *Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / изд. ООО «РИА «Стандарты и качество» ; гл. ред. Г.П. Воронин ; учред. Федеральное агентство по техническому регулированию и*

метрологии, Всероссийская организация качества и др.. – Москва: РИА «Стандарты и качество», 2020. – № 8 (998). 116 с ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598519. – ISSN 0038-9692.Текст : электронный.

7. *Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. /Л.Н. Семеркова [и др]. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 320 с. – текст: непосредственный.*

Практическое занятие № 3

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ СТРУКТУРЫ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

1. Службы и отделы предприятий гостиничного хозяйства.
2. Организационная структура управления предприятием.
3. Линейная структура управления.
4. Функциональная структура управлением.
5. Линейно-функциональная структура управлением.
6. Дивизионная структура управления предприятием.
7. Матричная структура управления предприятием.
8. Основные службы гостиничного предприятия.
9. Характеристика функционала основных служб.

Список литературы:

1. *Беляев, Ю.М. Инновационный менеджмент : учебник / Ю.М. Беляев. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 220 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=496063 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 159-162. – ISBN 978-5-394-02070-4. – Текст : электронный.*
2. *Инновационный менеджмент: учебное пособие: [16+] / К.В. Балдин, А.В. Барышева, Е.Л. Макриденко, И.И. Передеряев ; под ред. А.В. Барышевой. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 383 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495768. – Текст: электронный.*

3. *Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.*
4. *Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно- практический журнал по экономике / изд. ООО Издательство «Креативная экономика» ; гл. ред. О.Д. Проценко. – Москва : Креативная экономика, 2015. – Т. 16, № 17. – 234 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=431172. – ISSN 2409-4420. – Текст : электронный.*
5. *Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2- е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=455512. – Текст: электронный.*
6. *Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / изд. ООО «РИА «Стандарты и качество» ; гл. ред. Г.П. Воронин ; учред. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, Всероссийская организация качества и др.. – Москва: РИА «Стандарты и качество», 2020. – № 8 (998). 116 с ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598519. – ISSN 0038-9692.Текст : электронный.*
7. *Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. /Л.Н. Семеркова [и др]. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 320 с. – текст: непосредственный.*

Практическое занятие № 4

СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Стандартизация.

2. Международные стандарты обслуживания.
3. Стандарты гостиничных ассоциаций, объединений и цепей.
4. Стандарт обслуживания как свод правил компании.
5. Внутригостиничные стандарты обслуживания и их виды.
6. Комплекс гостиничных стандартов обслуживания: состав, функционал.

Список литературы:

1. *Беляев, Ю.М. Инновационный менеджмент : учебник / Ю.М. Беляев. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 220 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=496063 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 159-162. – ISBN 978-5-394-02070-4. – Текст : электронный.*
2. *Инновационный менеджмент: учебное пособие: [16+] / К.В. Балдин, А.В. Барышева, Е.Л. Макриденко, И.И. Передеряев ; под ред. А.В. Барышевой. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 383 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495768. – Текст: электронный.*
3. *Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=438785 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.*
4. *Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно- практический журнал по экономике / изд. ООО Издательство «Креативная экономика» ; гл. ред. О.Д. Проценко. – Москва : Креативная экономика, 2015. – Т. 16, № 17. – 234 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=431172. – ISSN 2409-4420. – Текст : электронный.*
5. *Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2- е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL:*

http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=455512. – Текст: электронный.
6. *Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / изд. ООО «РИА «Стандарты и качество» ; гл. ред. Г.П. Воронин ; учред. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, Всероссийская организация качества и др.. – Москва: РИА «Стандарты и качество», 2020. – № 8 (998). 116 с ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598519. – ISSN 0038-9692.Текст : электронный.*
7. *Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. /Л.Н. Семеркова [и др]. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 320 с. – текст: непосредственный.*

Практическое занятие № 5

СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ ПРОЕКТА. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЕКТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Управление проектом. Признаки проекта. Виды проектов.
2. Жизненный цикл проекта.
3. Проект новой гостиницы: иерархия управления.
4. Процесс запуска гостиницы.
5. Совокупность бизнес- процессов и методика запуска новой гостиницы.
6. Участники проекта: состав, особенности, функционал. Управляющие компании как участник проекта.
7. Подходы и сценарии реализации проектной деятельности: характеристика взаимодействия.
8. Концепция системы управления гостиницей.
9. Процесс формирования организационной структуры.
10. Отбор персонала гостиницы в стартовом периоде. Подготовка и обучение персонала в стартовый период.

Список литературы:

1. *Беляев, Ю.М. Инновационный менеджмент : учебник / Ю.М. Беляев. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 220 с. : ил. – (Учебные*

издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=496063 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 159-162. – ISBN 978-5-394-02070-4. – Текст : электронный.

2. *Инновационный менеджмент: учебное пособие: [16+] / К.В. Балдин, А.В. Барышева, Е.Л. Макриденко, И.И. Передеряев ; под ред. А.В. Барышевой. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 383 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495768. – Текст: электронный.*
3. *Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=438785 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.*
4. *Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно- практический журнал по экономике / изд. ООО Издательство «Креативная экономика» ; гл. ред. О.Д. Проценко. – Москва : Креативная экономика, 2015. – Т. 16, № 17. – 234 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=431172. – ISSN 2409-4420. – Текст : электронный.*
5. *Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2- е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=455512. – Текст: электронный.*
6. *Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / изд. ООО «РИА «Стандарты и качество» ; гл. ред. Г.П. Воронин ; учред. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, Всероссийская организация качества и др.. – Москва: РИА «Стандарты и качество», 2020. – № 8 (998). 116 с ил. – Режим доступа: по подписке. – URL:*

http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598519. – ISSN 0038-9692.Текст : электронный.
7. *Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. /Л.Н. Семеркова [и др]. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 320 с. – текст: непосредственный.*

Практическое занятие № 6

ТРЕБОВАНИЯ К ЗДАНИЯМ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЕКТИРОВАНИЮ ОБЩЕСТВЕННОЙ И ЖИЛОЙ ЧАСТЕЙ ГОСТИНИЦ

1. Рекреационные учреждения как многофункциональные здания универсального типа.
2. Типология рекреационных комплексов.
3. Нормативно-техническая документация проектирования и строительства
4. Типы планов проектирования и строительства гостиничных предприятий.
5. Проектирование гостиниц и требования к проектированию.
6. Виды проектов. Принципы проектирования. Требования к зданиям гостиничных предприятий.
7. Особенности проектирования участка гостиничного предприятия.
8. Требования к проектированию общественной части гостиничного предприятия.
9. Композиционные схемы.
10. Требования к проектированию этажей.
11. Планировочная композиция номеров.
12. Категории номеров: отличительные признаки.
13. Планировочные решения жилого этажа.
14. Вертикальные и горизонтальные коммуникации: правила проектирования.

Список литературы:

1. *Беляев, Ю.М. Инновационный менеджмент : учебник / Ю.М. Беляев. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 220 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. –*

URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=496063 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 159-162. – ISBN 978-5-394-02070-4. – Текст : электронный.

2. *Инновационный менеджмент: учебное пособие: [16+] / К.В. Балдин, А.В. Барышева, Е.Л. Макриденко, И.И. Передеряев ; под ред. А.В. Барышевой. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 383 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495768. – Текст: электронный.*
3. *Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=438785 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.*
4. *Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно- практический журнал по экономике / изд. ООО Издательство «Креативная экономика» ; гл. ред. О.Д. Проценко. – Москва : Креативная экономика, 2015. – Т. 16, № 17. – 234 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=431172. – ISSN 2409-4420. – Текст : электронный.*
5. *Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2- е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=455512. – Текст: электронный.*
6. *Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / изд. ООО «РИА «Стандарты и качество» ; гл. ред. Г.П. Воронин ; учред. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, Всероссийская организация качества и др.. – Москва: РИА «Стандарты и качество», 2020. – № 8 (998). 116 с ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598519. – ISSN 0038-9692.Текст : электронный.*

7. *Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. /Л.Н. Семеркова [и др]. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 320 с. – текст: непосредственный.*

Практическое занятие № 7

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ФИРМЕННОГО СТИЛЯ ГОСТИНИЦЫ И ОБОРУДОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ НОМЕРОВ

1. Фирменный стиль как маркетинговая коммуникация.
2. Функции фирменного стиля.
3. Система фирменного стиля.
4. Стиль гостиничных номеров.

Список литературы:

1. *Беляев, Ю.М. Инновационный менеджмент : учебник / Ю.М. Беляев. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 220 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=496063 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 159-162. – ISBN 978-5-394-02070-4. – Текст : электронный.*
2. *Инновационный менеджмент: учебное пособие: [16+] / К.В. Балдин, А.В. Барышева, Е.Л. Макриденко, И.И. Передеряев ; под ред. А.В. Барышевой. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 383 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495768. – Текст: электронный.*
3. *Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=438785 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.*

4. *Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно- практический журнал по экономике / изд. ООО Издательство «Креативная экономика» ; гл. ред. О.Д. Проценко. – Москва : Креативная экономика, 2015. – Т. 16, № 17. – 234 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=431172. – ISSN 2409-4420. – Текст : электронный.*
5. *Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2- е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=455512. – Текст: электронный.*
6. *Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / изд. ООО «РИА «Стандарты и качество» ; гл. ред. Г.П. Воронин ; учред. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, Всероссийская организация качества и др.. – Москва: РИА «Стандарты и качество», 2020. – № 8 (998). 116 с ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598519. – ISSN 0038-9692.Текст : электронный.*
7. *Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. /Л.Н. Семеркова [и др]. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 320 с. – текст: непосредственный.*

Практическое занятие № 8

ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПРОЕКТА

1. Определение налоговой нагрузки: НДС, налог на имущество, налог на прибыль.
2. Упрощенная система налогообложения.
3. Определение доходов и расходов гостиничного предприятия.
4. Прибыль. Движение денежной наличности.
5. Разработка балансового плана.
6. Разработка плана по источникам и использованию капитала.
7. Показатели окупаемости проекта.

Список литературы:

1. *Беляев, Ю.М. Инновационный менеджмент : учебник / Ю.М. Беляев. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 220 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=496063 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 159-162. – ISBN 978-5-394-02070-4. – Текст : электронный.*
2. *Инновационный менеджмент: учебное пособие: [16+] / К.В. Балдин, А.В. Барышева, Е.Л. Макриденко, И.И. Передеряев ; под ред. А.В. Барышевой. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 383 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495768. – Текст: электронный.*
3. *Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=438785 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.*
4. *Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно- практический журнал по экономике / изд. ООО Издательство «Креативная экономика» ; гл. ред. О.Д. Проценко. – Москва : Креативная экономика, 2015. – Т. 16, № 17. – 234 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=431172. – ISSN 2409-4420. – Текст : электронный.*
5. *Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2- е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=455512. – Текст: электронный.*
6. *Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / изд. ООО «РИА «Стандарты и качество» ; гл. ред. Г.П. Воронин ; учред. Федеральное агентство по техническому регулированию и*

метрологии, Всероссийская организация качества и др.. – Москва: РИА «Стандарты и качество», 2020. – № 8 (998). 116 с ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598519. – ISSN 0038-9692.Текст : электронный.

7. *Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. /Л.Н. Семеркова [и др]. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 320 с. – текст: непосредственный.*

Практическое занятие № 9

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОЕКТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Блоки документации на каждом этапе проектирования.
2. Содержание необходимой документации для старта и осуществления гостиничной деятельности.
3. Полный список необходимой для гостиничного предприятия документации на стадии внедрения гостиничного продукта.
4. Цели документационного обеспечения проектирования гостиничного предприятия.

Список литературы:

8. *Беляев, Ю.М. Инновационный менеджмент : учебник / Ю.М. Беляев. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 220 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=496063 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 159-162. – ISBN 978-5-394-02070-4. – Текст : электронный.*
9. *Инновационный менеджмент: учебное пособие: [16+] / К.В. Балдин, А.В. Барышева, Е.Л. Макриденко, И.И. Передеряев ; под ред. А.В. Барышевой. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 383 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495768. – Текст: электронный.*
10. *Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации,*

Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=438785 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

11. *Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно- практический журнал по экономике / изд. ООО Издательство «Креативная экономика» ; гл. ред. О.Д. Проценко. – Москва : Креативная экономика, 2015. – Т. 16, № 17. – 234 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=431172. – ISSN 2409-4420. – Текст : электронный.*
12. *Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2- е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=455512. – Текст: электронный.*
13. *Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / изд. ООО «РИА «Стандарты и качество» ; гл. ред. Г.П. Воронин ; учред. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, Всероссийская организация качества и др.. – Москва: РИА «Стандарты и качество», 2020. – № 8 (998). 116 с ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598519. – ISSN 0038-9692.Текст : электронный.*
14. *Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. /Л.Н. Семеркова [и др]. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 320 с. – текст: непосредственный.*

Беляев, Ю.М. Инновационный менеджмент : учебник / Ю.М. Беляев. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 220 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=496063 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 159-162. – ISBN 978-5-394-02070-4. – Текст : электронный.

15. *Инновационный менеджмент: учебное пособие: [16+] / К.В. Балдин, А.В. Барышева, Е.Л. Макриденко, И.И. Передеряев ; под ред. А.В. Барышевой. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2017. –*

383 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495768. – Текст: электронный.

16. *Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785 (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.*
17. *Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно- практический журнал по экономике / изд. ООО Издательство «Креативная экономика» ; гл. ред. О.Д. Проценко. – Москва : Креативная экономика, 2015. – Т. 16, № 17. – 234 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=431172. – ISSN 2409-4420. – Текст : электронный.*
18. *Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2- е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=455512. – Текст: электронный.*
19. *Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / изд. ООО «РИА «Стандарты и качество» ; гл. ред. Г.П. Воронин ; учред. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, Всероссийская организация качества и др.. – Москва: РИА «Стандарты и качество», 2020. – № 8 (998). 116 с ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598519. – ISSN 0038-9692.Текст : электронный.*
20. *Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. /Л.Н. Семеркова [и др]. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 320 с. – текст: непосредственный.*

КЕЙС-ЗАДАЧИ

Кейс-задача №1

Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги.

Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

Кейс-задача №2

Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательства по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течение 38 дней со дня его получения. Дайте обоснованные ответы:

- своевременно ли оплатил счет турагент;
- какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счета?

Кейс-задача №3

Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице.

Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту? В каких случаях комиссия фирме не выплачивается?

Кейс-задача №4

Предметом обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М.

В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в

результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

1.Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.

2.Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:

- распределение обязанностей и определение степени ответственности
- техника планирования и организации работы
- техника анализа эффективности и результатов работы
- помощь работникам в решении производственных проблем
- анализ, возникших в ходе работы проблем
- принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.

Кейс-задача №5

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

1.Прокоментируйте:

а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей

б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.

2.Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

ДЕЛОВАЯ ИГРА

«Построй свой отель»

Для предварительной подготовки дается задание выбрать район Курской области, где, по мнению студента, существует недостаток в гостиничных местах. В его задачу входит изучить ситуацию района и

выяснить, каких именно гостиниц нет или недостаточно. Продумать необходимое количество мест в проектируемой гостинице, выбрать город и место.

На занятии в группах студенты коллективно принимают решение об окончательном варианте проекта и совместно предлагают проект, где обязательно продумывают количество помещений, их функциональность, категорийность отеля, обосновывают почему их проект должен стать успешным.

Группа экспертов разрабатывает критерии оценок проекта. После докладов проектов принимает решение о наиболее успешном проекте.

ТЕСТЫ

1. Выберите лишнее: Налоговая нагрузка гостиничного предприятия включает в себя:

1) НДС;
2) налог на имущество;
3) налог на прибыль;
4) показатели окупаемости проекта.

2. Жилая часть гостиницы – это …

Ответ: _____

3. Расставьте этапы проведения проектирования в гостиничном деле в соответствующем порядке:

1. Проектирование гостиниц и требования к проектированию.
2. Предпроектные работы.
3. Виды проектов.
4. Принципы проектирования.
5. Требования к зданиям гостиничных предприятий.

4. Поставьте правильное соответствие между звеньями с учетом уровня власти и характерным для них типом управления, который они осуществляют с учетом своего ранга.

А высшее звено	1.тактическое управление
Б. среднее звено	2. оперативное управление, связанное с выполнением конкретных задач
В. низовое звено	3. стратегическое управление

5. Дизайн-проект нужно согласовывать …
1) в префектуре
2) в санэпидстанции
3) только с владельцем

6. Диаграмма ганта …
1) это столбчатая диаграмма
2) состоит из цветных полос
3) является одним из методов планирования проектов
4) не выстраивается относительно оси времени

7. Проектирование инженерных систем вентиляции – это …
1) инженерное проектирование
2) дизайн-проектирование
3) технологическое проектирование

8. Проектирование наружного и внутреннего оформления – это…
1) инженерное проектирование
2) дизайн-проектирование
3) технологическое проектирование

9. При проведении внутренних работ в помещении понадобятся такие проекты, как …
1) технологический проект
2) проект переустройства помещений
3) проект реконструкции фасада
4) проект вентиляции/кондиционирования
5) проект электроснабжения
6) проект благоустройства территории

10. Взнос за использование торговой марки называется «…»
1) Франчайзи
2) франчайзинг
3) роялти

11. Для получения разрешения гу мчс на открытие объекта в соответствии с требованиями необходимо …
1) наличие планов эвакуации

2) наличие огнетушителей
3) наличие табличек аварийного выхода
4) чтобы руководящий состав прошел обучение по пожарной
5) безопасности в специализированной организации
6) только наличие пожарных извещателей
7) только обработать объект огнезащитным составом

12. Стоимость по строительно-монтажным работам должна обязательно включать затраты на …
1) демонтаж отделочные работы
2) электромонтаж
3) монтаж пожарной сигнализации
4) закупку инвентаря для бара
5) закупку мебели для залов

13. Неверно, что предприятие общепита может открыться …
1) без лицензии на алкоголь
2) без разрешения Роспотребнадзора
3) без хорошо обученного персонала

14. Определение демографических, психологических и поведенческих характеристик потенциальных покупателей называется …
1) оценкой спроса
2) сегментированием
3) концептуализацией

15. В затраты на персонал на этапе открытия предприятия включают …
1) зарплату сотрудников, задействованных в открытии
2) налоги на зарплату
3) расходы на обучение
4) расходы на питание
5) выплату премий по итогам работы за год
6) Оплату корпоративных мероприятий

16. К необходимой информации о выпускаемых блюдах, которая должна быть в доступе для потребителя, следует отнести …
1) вес

2) цену
3) калорийность
4) содержание белков, жиров и углеводов
5) красочное описание
6) наличие фотографии

17. Для получения санэпидзаключения при открытии объекта к обязательным требованиям можно отнести …
1) наличие договора на вывоз мусора
2) наличие программы производственного контроля
3) наличие договора на вывоз люминесцентных ламп
4) наличие договора о проведении лабораторных испытаний по
5) программе производственного контроля
6) ведение журналов по охране труда
7) обучение по охране труда

18. Проект по электрике включает в себя …
1) схемы подключения электрооборудования
2) схемы подключения внешнего электроснабжения
3) согласование проекта в энергонадзоре
4) схемы подключения электроосвещения
5) схемы подключения телевизионных антенн
6) схемы интернет-линий

19. Формулирование проекта подразумевает функцию …
1) выбора проекта
2) проектирования
3) завершения проекта

20. Бизнес-план ресторана содержит …
1) подробное описание меню и техкарт
2) закупочную политику предприятия
3) расчет рентабельности проекта

21. Регистрация контрольно-кассового аппарата должна происходить …
1) в налоговой инспекции по месту расположения объекта
2) в налоговой инспекции по юридическому адресу объекта
3) в любой налоговой инспекции

23. Организация движения и учета документов – это …
1) архивация
2) документооборот
3) документодвижение

24. По типу обслуживание бистро относится к …
1) предприятиям самообслуживания полносервисным
2) предприятиям среднего уровня полносервисным
3) предприятиям высокого уровня

25. Критерии по должности формируются на основании …
1) должностной инструкции
2) бизнес-плана
3) плана набора сотрудников

26. Технологический проект содержит …
1) графическую и текстовые части
2) графическую часть
3) текстовую часть

27. К основным целям создания бизнес-плана относится то, что …
1) он дает инвестору ответ на вопрос, стоит ли вкладывать средства в данный инвестиционный проект
2) он служит источником информации для лиц, непосредственно реализующих проект
3) банк при принятии решения о выдаче кредита получает информацию о существующем бизнесе заемщика и его развитии после получения кредита
4) он страхует от ошибок при осуществлении проекта
5) в нем прописываются должностные инструкции персонала предприятия

28. Работа по активному привлечению персонала в новую гостиницу начинается …
1) за 3–4 месяца до открытия
2) за 6–9 месяцев до открытия
3) за 1 месяц до открытия

29. Выполнение технологического проектирования осуществляет:
1) руководитель предприятия
2) прораб
3) организация, имеющая лицензию на проектирование

30. Неверно, что медианосителем является …
1) реклама на радио
2) реклама на ТВ
3) флаер, вложенный в чековую папку

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Создание производственно-сбытовой системы гостиничных продуктов и услуг.
2. Проектирование эффективной системы управления распределением в гостиничном бизнесе.
3. Формирование нового образа экономики на основе интернет-технологий.
4. Инновационные подходы к продвижению гостиничных продуктов и территорий.
5. Бизнес-планирование гостиничной организации
6. Организационное проектирование бизнес-процессов гостиничных предприятий.
7. Автоматизация деятельности предприятий общественного питания
8. Автоматизация ресторанного бизнеса
9. Алгоритм проектно-строительного процесса как процесс управления проектом строительства ресторана.
10. Анализ возможностей создания предприятия питания (цеха, гостиницы).
11. Анализ ресторанного рынка, выбор концепции предприятия и возможность «привязки» к заданному местоположению предприятия.
12. Бухгалтерский учет в ресторанном бизнесе
13. Возможности использования компьютерных программ для создания проектного решения и реализации этапов открытия ресторана.
14. Деловая и инженерная составляющие проектов реконструкции, техперевооружения.

15. Инженерная составляющая делового проекта.
16. Особенности взаимодействия команды проекта с привлеченными специалистами и организациями (проектными институтами, строительными организациями, властными структурами ит.п.).
17. Использование новинок научно-технического прогресса в гостиничном бизнесе (предприятиях питания, предприятиях санаторно-курортного обслуживания)
18. Лицензирование и сертификация
19. Направление технического прогресса в ресторанном бизнесе
20. Особенности управления проектом создания индустриального предприятия питания.
21. Оценка ресурсов проектного решения открытия ресторана.
22. Понятие экспертизы проектного решения, нормативная документация и виды.
23. Принципы проектирования современных производственно-логистических центров.
24. Производственная структура предприятий питания
25. Разработка бизнес-плана гостиничного предприятия с целью расширения сферы деятельности.
26. Разработка бизнес-плана открытия ресторана.
27. Разработка бизнес-плана предприятия гостиничного бизнеса с целью внедрения новой услуги.
28. Разработка бизнес-плана с целью открытия (строительства) гостиничного предприятия.
29. Разработка ТЭО проекта реконструкции цеха(на выбор по заданию преподавателя).
30. Роль календарного планирования, контроля проекта и возможности использования программы MS Project.
31. Современные технологии в гостиничном бизнесе (предприятиях питания, предприятиях санаторно-курортного обслуживания)
32. Создание и презентация проектного решения предприятия питания (цеха), на выбор по заданию преподавателя (Варианты заданий по методичке).
33. Техническое и технологическое оснащение предприятий общественного питания
34. Управление командой проекта. Инструменты и мотивация.

35. Этапы создания проектного решения открытия ресторана, бара и т.п.; роль и значение проектных компетенций менеджера.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Критерии оценивания устного ответа

Оценка «отлично» выставляется студенту, сформулировавшему полный и правильный ответ на вопросы, логично структурировавшему и изложившему материал. При этом студент должен показать знание специальной литературы. Для получения отличной оценки необходимо продемонстрировать умение обозначить проблемные вопросы по соответствующей теме, проанализировать их и предложить варианты решений, дать исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, который дал полный правильный ответ на вопросы с соблюдением логики изложения материала, но допустил при ответе отдельные неточности, не имеющие принципиального характера. Оценка «хорошо» может выставляться студенту, недостаточно чётко и полно ответившему на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, показавшему неполные знания, допустившему ошибки и неточности при ответе на вопросы, продемонстрировавшему неумение логически выстроить материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам. При этом хотя бы по одному из заданий ошибки не должны иметь принципиального характера. Студент, ответ которого оценивается «удовлетворительно», должен опираться в своем ответе на учебную литературу.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не дал ответа по вопросам семинара; дал неверные, содержащие фактические ошибки ответы на все вопросы; не смог ответить на дополнительные и уточняющие вопросы.

Критерии оценивания участия в дискуссии

Оценка «отлично» выставляется студенту в случае, когда он демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы,

высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы участников, соблюдает регламент выступления

Оценка «хорошо» − понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников, однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер.

Оценка «удовлетворительно» − принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не принимает участия в обсуждении

Критерии оценивания решения кейс-задачи

Решение кейс-задачи производится, исходя из следующих критериев.

Оценка «отлично» − Знание научного аппарата дисциплины. Умение объяснять процесс решения задачи, интегрировать знания по актуальным научно-теоретическим и практическим проблемам дисциплины. Владение практическими умениями и навыками, направленными на достижение эффективных результатов профессиональной деятельности на достаточно высоком уровне. Допускаются незначительные ошибки, не влияющие на правильность решения задачи

Оценка «хорошо» − Знание научного аппарата дисциплины. Умение в целом формулировать основные этапы решения задачи интегрировать знания по актуальным научно-теоретическим и практическим проблемам дисциплины. Владение практическими умениями и навыками, направленными на достижение эффективных результатов профессиональной деятельности на среднем уровне.

Оценка «удовлетворительно» − Знание научного аппарата дисциплины. Нарушения в последовательности решения задачи Низкий уровень владения практическими умениями и навыками, направленными на достижение эффективных результатов профессиональной деятельности.

Шкала оценивания тестовых заданий

Тестовые задания могут быть оценены в соответствии со следующими критериями.

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности –2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование − 36 баллов.

Таблица соответствия

Количество баллов	*Оценка*
1	*2*
91%-100% правильных ответов	отлично
81%-90% правильных ответов	хорошо
60%-80% правильных ответов	удовлетворительно
Менее 60%	неудовлетворительно

Критерии оценивания мультимедийной презентации

Мультимедийная презентация может быть оценена в соответствии со следующими критериями.

№№ п/п	Критерий оценки	Кол-во баллов
1	*2*	*3*
1	*Тема презентации* соответствие программе предмета соответствие содержанию презентации отражение всех необходимых сведений	 1 2 1
2	*Целеполагание* актуальность темы формулировка целей и соответствие их заявленной теме достижение целей	 2 2 2
3	*Содержание презентации* подбор текста и его доступность для восприятия наглядность иллюстративного материала раскрытие темы стилистическое единство наличие выводов и соответствие их поставленным целям и задачам	 1 1 2 1 2
4	*Структура презентации* наличие всех структурных элементов презентации соблюдение принципа от простого к сложному	 2 1

	оптимальность количества слайдов и объема информации	1
5	*Оформление презентации* читаемость информации фон оптимальное соотношение текстовой и графической частей правильное оформление источников правильное оформление графического материала отсутствие ошибок и опечаток	 2 1 1 2 1 2
Всего		30

Таблица соответствия

Количество баллов	Оценка
1	*2*
30 − 26	отлично
25 − 21	хорошо
20 − 16	удовлетворительно
до 16	неудовлетворительно

Критерии оценки реферата:

2 балла выставляется обучающемуся, если он успешно выступил с выбранной темой, продемонстрировав владение основными положениями исследования;
4 балла выставляется обучающемуся, если он успешно выступил с выбранной темой и правильно ответил на большинство вопросов;
6 баллов выставляется обучающемуся, если он успешно выступил с выбранной темой и правильно ответил на все вопросы, а также аргументированно изложил свою позицию по теме исследования.

Критерии оценивания участия в деловой игре

Оценка «отлично» − Принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре.

Оценка «хорошо» − Принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако

сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

Оценка «удовлетворительно» − Принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре .

Оценка «неудовлетворительно» − Принимает участие в работе группы, однако предлагает не аргументированные, не подкрепленные фактическими данными решения; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

Критерии оценки практических работ

Оценка «отлично» ставится, если практическая работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, с соблюдением последовательности выполнения; работа оформлена аккуратно.

Оценка «хорошо» ставится, если практическая работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, с соблюдением последовательности выполнения, частично с помощью преподавателя, присутствуют незначительные ошибки; работа оформлена аккуратно.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если практическая работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, частично с помощью преподавателя, присутствуют ошибки; по оформлению работы имеются замечания.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент не подготовился к практической работе, допустил грубые ошибки, по оформлению работы имеются множественные замечания.

Соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций	Оценка	Пояснение
Высокий	«5» (отлично)	Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены

Средний	«4» (хорошо)	Теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями
Удовлетворительный	«3» (удовлетворительно)	Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, компетенции сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных задач выполнено, в них имеются ошибки
Неудовлетворительный	«2» (неудовлетворительно)	Теоретическое содержание курса не освоено, компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнено, либо содержит грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий