

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, управления и сервиса
Кафедра индустрии сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Е. Ю. Меркулова
«05» июля 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.05.1 Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства

Направление подготовки/специальность: 43.04.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Сервис индустрии гостеприимства и
спортивно-оздоровительных услуг

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2021

Автор программы:

Кандидат педагогических наук, доцент Морева Светлана Николаевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 518).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры индустрии сервисы и туризма «28» июня 2021 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «05» июля 2021 г. № 12.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Магистра.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	7
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	15
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	17
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	17

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-1 Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр. (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания))

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-1 Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-1 Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения		
		Заочная (семестр)		
		1	3	4
1	Организационно-управленческая практика		+	
2	Основы спортивно-оздоровительного сервиса			+
3	Сервис объектов профессиональной деятельности			+
4	Современные сервисные технологии в сфере обслуживания	+		
5	Технологии обслуживания в спортивно-оздоровительных центрах			+

6	Технологии оказания и предоставления услуг в фитнес-центрах			+
---	-------------------------------------------------------------	--	--	---

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис.

Дисциплина «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» изучается в 4 семестре.

3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 2 з.е.

Заочная: 2 з.е.

Вид учебной работы	Заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	72
Контактная работа	6
Лекции (Лекции)	2
Практические (Практ. раб.)	4
Самостоятельная работа (СР)	62
Зачет	4

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		3	3	3	
4 семестр					
1	Гостиничный продукт, гостиничные технологии.	2	-	22	Собеседование; Опрос
2	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.	-	2	20	Опрос; Тестирование; Реферат
3	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда. Служба безопасности в гостиницах	-	2	20	Реферат; Опрос; Тестирование

Тема 1. Гостиничный продукт, гостиничные технологии. (ПК-1)

Лекция.

Гостиница как вид средства размещения. Специфические черты гостиницы как коммерческого предприятия. Гостиничный продукт и его компоненты. Проживание как компонента гостиничного продукта. Гостиничный номер. Системы классификации гостиничных номеров. Питание как услуга гостиничных предприятий. Схемы организации питания постояльцев отелей. Понятие и виды гостиничных технологий. Понятие и виды технологических процессов в гостинице. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий. Производственный процесс гостиничного предприятия. Типы производства гостиничных услуг. Принципы организации производственного процесса в гостиничном предприятии. Базовые технологии обслуживания. Ключевые технологии обслуживания. Ведущие технологии. Виды технологических процессов. Шесть принципов рациональной организации производственного процесса в гостиничном предприятии.

Практическое занятие.

Не предусмотрено.

Задания для самостоятельной работы.

Государственное регулирование гостиничной деятельности.

Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия.

Тема 2. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей. (ПК-1)

Лекция.

Не предусмотрена.

Практическое занятие.

- 1) Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.
- 2) Персонал, участвующий в операционном процессе.
- 3) Встреча и регистрация.
- 4) Порядок регистрации и размещения гостей.
- 5) Особенности приема туристских групп и иностранных туристов.
- 6) Регистрационная карточка (анкета).
- 7) Разрешение на поселение.
- 8) Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

Задания для самостоятельной работы.

Изучить порядок и особенности заполнения регистрационных карточек и разрешений на поселение.

Тема 3. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда. Служба безопасности в гостиницах (ПК-1)

Лекция.

Не предусмотрена.

Практическое занятие.

- 1 Понятие и виды гостиничных технологий.
- 2 Понятие и виды технологических процессов в гостинице.
- 3 Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий.
- 4 Производственный процесс гостиничного предприятия.
- 5 Типы производства гостиничных услуг.
- 6 Принципы организации производственного процесса в гостиничном предприятии.
- 7 Служба обслуживания номерного фонда.
- 8 Служба горничных.
- 9 Обеспечение безопасности и экологичности обслуживания.
- 10 Методы повышения безопасности и экологичности.

Задания для самостоятельной работы.

Требования к расположению помещений предприятий общественного питания в гостинице. С

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Опрос

Тема 1. Гостиничный продукт, гостиничные технологии.

- 1 Производственный процесс гостиничного предприятия.
- 2 Типы производства гостиничных услуг.
- 3 Принципы организации производственного процесса в гостиничном предприятии.
- 4 Базовые технологии обслуживания. Ключевые технологии обслуживания.
- 5 Ведущие технологии. Виды технологических процессов.
- 6 Шесть принципов рациональной организации производственного процесса в гостиничном предприятии.

Тема 2. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.

- 1 Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.
- 2 Персонал, участвующий в операционном процессе.
- 3 Встреча и регистрация.
- 4 Порядок регистрации и размещения гостей.
- 5 Особенности приема туристских групп и иностранных туристов.
- 6 Регистрационная карточка (анкета).
- 7 Разрешение на поселение.
- 8 Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

Тема 3. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда. Служба безопасности в гостиницах

- 1 Понятие и виды технологических процессов в гостинице.
- 2 Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий.
- 3 Производственный процесс гостиничного предприятия.
- 4 Типы производства гостиничных услуг.
- 5 Принципы организации производственного процесса в гостиничном предприятии.
- 6 Служба обслуживания номерного фонда.
- 7 Служба горничных.
- 8 Обеспечение безопасности и экологичности обслуживания.
- 9 Методы повышения безопасности и экологичности

Реферат

Тема 2. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.

- 1 Функции службы приема и размещения.
- 2 Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
- 3 Порядок регистрации и размещения гостей.
- 4 Особенности регистрации туристских групп.
- 5 Особенности регистрации иностранных граждан.
- 6 Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.

- 7 Виды расчетов с проживающими.
- 8 Правила расчета оплаты за проживание.
- 9 Автоматизированная отработка данных в службе приема и размещения.
- 10 Общие сведения о гостинице .
- 11 Техническая оснащенность службы приема и размещения .
- 12 Структура службы гостиницы.
- 13 Бронирование номеров.
- 14 Порядок регистрации и размещения гостей.
- 15 Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
- 16 Правила расчета оплаты за проживание.

Тема 3. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда. Служба безопасности в гостиницах

- 1 Специфика работы службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда
- 2 Виды гостиничных помещений
- 3 Организация уборочных работ
- 4 Уборочные машины и механизмы
- 5 Подготовка номеров к заселению
- 6 Технология выполнения различных видов уборочных работ
- 7 Уборка санузлов индивидуального пользования и общего пользования
- 8 Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий
- 9 Служба прачечной как подразделение службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда
- 10 Прачечная в гостинице Работы, связанные с оборотом постельного белья
- 11 Санитарно-гигиенические принадлежности.

Собеседование

Тема 1. Гостиничный продукт, гостиничные технологии.

- 1 Специфические черты гостиницы как коммерческого предприятия.
- 2 Гостиничный продукт и его компоненты.
- 3 Проживание как компонента гостиничного продукта.
- 4 Гостиничный номер.
- 5 Системы классификации гостиничных номеров.
- 6 Питание как услуга гостиничных предприятий.
- 7 Схемы организации питания постояльцев отелей.
- 8 Понятие и виды гостиничных технологий.
- 9 Понятие и виды технологических процессов в гостинице.
- 10 Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий.

Тестирование

Тема 2. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.

1. Специалист соблюдает правило «Активности» при работе с посетителем, когда... Выберите правильный вариант ответа:
 - а) готов решить вопрос/проблему посетителя, задает вопросы, не ждет, когда посетитель сам расскажет, ведет себя уверенно, предоставляет полную информацию.
 - б) слушает не перебивая. Во время приема не отвлекается, на шутки клиента реагирует сдержанно. Подводит к решению. Использует деловые фразы.

с) внимательно слушает заявителя, проговаривает все слова полностью, говорит в среднем темпе и со средней громкостью. Речь четкая и понятная.

2. На предприятии должно быть сформирована атмосфера ориентированности на клиента. К способам формирования этой атмосферы относятся:

- а) служебная активность руководства
- б) обучение персонала
- с) наглядная агитация

3. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- а) социальный статус;
- б) выгода;
- с) мотив

4. Из каких двух понятий складывается понятие «Клиентоориентированность»?

- а) клиент и ориентация
- б) клиент и прибыль
- с) клиент и коммуникация

5. Заявитель продолжает использовать ненормативную лексику. Какой фразой вы можете прекратить обслуживание данного Заявителя:

- а) К сожалению, я вынужден(а) прекратить обслуживание
- б) Все. Я прекращаю обслуживание
- с) Я Вас несколько раз предупреждал(а), Вы продолжили оскорблять, и поэтому я вынужден (а) прекратить обслуживание

6. Сочетание каких трех качеств менеджера по продажам важно для клиента на начальном этапе взаимодействия?

- а) профильное образование, доскональное знание всех тонкостей продукта, привлекательный внешний вид
- б) заинтересованность проблемами клиента, компетентность, точность
- с) стратегическое мышление, энтузиазм, смелость

7. Цель первого телефонного разговора с потенциальным клиентом:

- а) продажа.
- б) создание благоприятного впечатления о себе и своей компании
- с) достижение договоренности о дальнейшем взаимодействии

8. Ключевой клиент – это:

- а) который, благодаря соответствующим закупкам обеспечивает фирме и менеджеру по продажам выполнение значительной части плановых показателей объема продаж.
- б) представители крупных предприятий.
- с) партнеры, сотрудничающие с фирмой и непосредственно с менеджером по продажам не менее полутора лет.

9. Работа по возвращению клиентов – это:

- а) умение выяснить у бывшего или неактивного клиента мотивы его ухода/снижения активности
- б) умение приносить извинения за некачественную работу компании
- с) умение объяснить клиенту, что уход/снижение активности является его стратегической ошибкой
- д)

10. Что нам может дать клиентоориентированный продукт?

- а) увеличение лояльности клиентов, клиенты любят продукты максимально удовлетворяющие их запросы и потребности.
- б) увеличение частоты покупок, давая полезные советы, о том, как еще можно использовать продукт, кроме основного назначения, расход продукта будет увеличиваться, а соответственно частота покупок его будет расти.

с) оба варианта

Тема 3. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда. Служба безопасности в гостиницах

1. Какие категории, согласно ГОСТу, имеют отели:

а) 4 +

б) 5

в) 3

2. Какое количество гостиниц насчитывается в самой крупной международной гостиничной цепи «Cendant Corp»:

а) более 3590

б) более 6000 +

в) 5987

3. В разных странах, отклонение в уровне цен на размещение в отелях составляет:

а) от 1500% до 3000%

б) от 100% до 200%

в) от 1000% до 2600% +

4. В начале 20 века, одними из наиболее известных пионеров гостиничной индустрии были:

а) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон

б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц +

в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье

5. В начале 90-х гг. прошлого столетия, доля туризма уже составляла более ... мировой торговли товарами и услугами:

а) 15%

б) 20%

в) 10% +

6. Укажите второе название балльной системы, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией:

а) тайская

б) индийская +

в) токийская

7. Где расположена большая часть хостелов:

а) в странах Западной Европы +

б) в Северной Америке

в) в Юго — Восточной Азии

8. В основанную во Франции ассоциацию «Реле и Шато» входят отели в:

а) 30 странах мира

б) 40 странах мира +

в) 50 странах мира

9. Что удостоверяет классность гостиницы в Великобритании:

а) мечи

б) ордена

в) короны +

10. Какое количество процентов гостиничной индустрии, составляют в Великобритании основные гостиничные цепи:

а) 30%

б) 25% +

в) 35%

11. До какого времени в гостиницах «5 звезд, продлеваются завтраки в зале ресторана:

а) 12 часов

б) 10 часов

в) 11 часов +

12. Какое примерное количество людей занято в гостиничном хозяйстве по всему миру:

а) 40 млн. человек

б) 50 млн. человек +

в) 60 млн. человек

13. Какая система классификации пользуется популярностью в Греции:

а) «цифровая»

б) там нет системы классификации

в) «буквенная» +

14. Самым большим владельцем гостиничных консорциумов на Европейском континенте является:

а) Австрия

б) Италия

в) Франция +

15. В мире на данный момент насчитывается столько отелей различного уровня:

а) более 300 000 +

б) более 200 000

в) более 150 000

16. С какой страной связано возникновение первых предприятий гостиничной индустрии:

а) с Древней Грецией

б) с Древним Римом +

в) со Средневековой Францией

17. Какое место в мировой торговле товарами и услугами в начале 90-х годов занимал туризм:

а) 3 +

б) 4

в) 2

18. Какое название носит совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства:

а) структура туристского рынка

б) рынок гостиничных услуг +

в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства

19. Турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды:

а) 2

б) 4

в) В +

20. Менеджер по размещению руководит ими:

а) портье, швейцары +

б) горничные

в) бюро обслуживания

21. У европейских туристов первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений занимают:

а) Египет

б) Греция и Кипр

в) острова Юго-Восточной Азии +

22. Где расположен самый высокий отель на планете:

а) в Гонконге

б) в Сингапуре +

в) в Нью-Йорке

23. Работу гостиничного комплекса возглавляет:

а) исполнительный директор

б) коммерческая служба

в) генеральный директор (генеральный менеджер) +

24. Какие европейские страны считаются самыми дорогими:

а) Великобритания, Швейцария +

б) Испания

в) Италия, Португалия

25. На национальной классификации какой страны, основана “Звездная» система классификации гостиниц, распространенная в большинстве государств:

а) Англии

б) Германии

в) Франции +

26. Сколько категорий для ресторанов и баров установил ГОСТ Р50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий»:

а) 5

б) 3 +

в) 6

27. Какие из представленных корпораций занимаются тайм-шер индустрией:

а) Hilton, Marriott, Sheraton +

б) Marriott, ETN, TUI

в) Nekkerman, ITS, Holiday Inn

28. Какие категории установлены для гостиничных номеров:

а) «люкс-апартамент»

б) «высшая», «первая» +

в) «люкс»

29. Что принято за единицу времени пользования услугами в тайм-шер индустрии:

а) одна неделя +

б) один месяц

в) 10 дней

30. В каком городе расположено большинство крупнейших отелей планеты:

а) в Нью-Йорке

б) в Лондоне

в) в Лас-Вегасе +

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (ПК-1)

1. Современные представления о комфорте в гостинице.
2. Современные тенденции гостиничного бизнеса
3. Новые термины в гостиничном сервисе и их характеристики.
4. Внедрение новых дополнительных услуг в гостинице (вендинг,коворкинг и тд).
5. Какие новые технологии используются в современных отелях. Охарактеризуйте их.
6. Система «умный дом» в гостинице
7. Энергосбережение в гостинице.
8. Современные методы обеспечения безопасности в гостинице
9. Взаимодействие между службами гостиниц и их необходимость.
10. Роль освещения в гостинице.
11. Современные коммуникации в отеле.
12. Роль интерьера и оборудования при выборе отеля.
13. Перечислите основные требования к отделочным материалам в гостинице.
14. Качество услуги с точки зрения потребителя
15. Дистрибуция в гостинице и её роль при продвижении гостиничных услуг.
16. Противодействие снижению качества гостиничных услуг.
17. Программы лояльности в гостиничном бизнесе .
18. Этические нормы и правила обслуживания на предприятиях питания
19. Технология разработки стандарта. Основные моменты.

20. Применение вендинга в отеле и его необходимость.
21. Услуга КОВОРКИНГ в отеле
22. Существующие системы бронирования гостиниц.
23. Новые информационные технологии в гостиничном сервисе.

Типовые задания для зачета (ПК-1)

1. Разработайте оптимальную структуру управления для гостиницы на 60 – 80 номеров.
2. Оцените степень внедрения современных технологий обслуживания в гостиницах России. На примере журнала «Современный отель».на основании сайтов hotelexecutive.ru, www.rha.ru, www.russiatourism.ru.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено»	ПК-1	Демонстрирует достаточный уровень умений определять меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса. Свободно применяет полученные знания в практической деятельности. На высоком уровне владеет знаниями и навыками применения полученных знаний в профессиональной деятельности. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, хорошим языком, аргументировано.
«не зачтено»	ПК-1	Демонстрирует отсутствие умений определять меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса. Не может применять полученные знания в практической деятельности. Не владеет знаниями и навыками применения полученных знаний в профессиональной деятельности. Ответы носят нелогичный и неуверенный характер.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;

- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;

- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Безрукова Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие. - Москва: Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018. - 192 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>

6.2 Дополнительная литература:

1. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие. - 2025-07-14; Технологии обслуживания в гостиничном предприятии. - Москва: Московский педагогический государственный университет, 2018. - 192 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/97791.html>
2. Елфимова Ю. М., Иволга А. Г., Михайлова К. Ю., Радишаускас Т. А. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие. - Ставрополь: Секвойя, 2016. - 74 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>
3. Кокшаров А. А., Килина И. А. Современные технологии производства и обслуживания в общественном питании : учебное пособие. - Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2019. - 90 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573801>

6.3 Иные источники:

1. Сайт Тамбовского государственного университета <http://tsutmb.ru> - <http://tsutmb.ru>
2. Справочно-правовая система Консультант Плюс <http://www.consultant.ru> - <http://www.consultant.ru>
3. Геоинформационные онлайн сервисы - <https://sovzond.ru/products/online-services/>
4. Геопортал Русского географического общества - <https://geoportal.rgo.ru>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

WIN RAR 4.00

Операционная система Microsoft Windows 10

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
2. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина. – URL: <http://www.tambovlib.ru>
3. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.