

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА**

ПОО.01 Введение в специальность

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: *очная*

Владивосток 2021

Рабочая программа учебного предмета *ПОО.01 Введение в специальность* разработана в соответствии с требованиями Приказа Минобрнауки России от 17.05.2012 N 413 (ред. от 11.12.2020) "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования" (Зарегистрировано в Минюсте России 07.06.2012 N 24480), примерной основной образовательной программой СОО, одобрена решением от 12.05.2016, протокол №2/16, Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности *43.02.14 Гостиничное дело*, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016, №1552

Разработчик(и): *Ж.А. Беленькая*, мастер производственного обучения

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 13 от « 17 » 05 20 21 г.

Председатель ЦМК  А.Д. Гусакова
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
2	ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ	5
3	СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
5	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1 ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ПОО.01 Введение в специальность является частью предлагаемых ОО (далее ПОО) основной образовательной программы (далее ООП), подготовки специалистов среднего звена, в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2 Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена.

Программа входит в общеобразовательный учебный цикл, учебные предметы по выбору.

1.3 Аттестация предмета

Реализация программы дисциплины Введение в специальность сопровождается текущей и промежуточной аттестацией.

Текущая аттестация проводится на учебных занятиях. Текущая аттестация проводится в формах:

- опрос;
- оценка выполнения задания на практическом/лабораторном занятии;
- выполнение письменного задания на занятии и/или самостоятельной работе;
- тестирование.

Периодичность текущей аттестации: каждое практическое занятие/не менее 1 оценки каждые 10 часов.

Порядок проведения текущей аттестации определяется рабочими материалами преподавателя, разрабатываемыми для проведения уроков.

Изучение дисциплины заканчивается промежуточной аттестацией в форме контрольной работы в 1 семестре, дифференцированного зачета во 2 семестре первого курса обучения по программе, которая установлена учебным планом.

Экзамен проводится в день, освобожденный от других видов занятий. Дифференцированный зачет проводится на последнем занятии за счет часов практических занятий. Порядок проведения дифференцированного зачета определяется фондом оценочных средств по предмету.

1.4 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	207
Объем образовательной программы учебной дисциплины	207
в том числе:	
– теоретическое обучение	95
– практические занятия	112
– лабораторные занятия	не предусмотрено
– самостоятельная работа	не предусмотрено
– консультации	не предусмотрено
– промежуточная аттестация: в 1 семестре: контрольная работа; 2 семестр: дифференцированный зачет	

2 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

В результате изучения предмета у обучающихся должны быть сформированы личностные, метапредметные и предметные результаты.

Личностные результаты

Освоение программы предмета сопровождается формированием у обучающихся личностных результатов:

- толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения;
- совершенствование духовно-нравственных качеств личности, воспитание чувства любви к многонациональному Отечеству, уважительного отношения к культурам других народов;
- использование для решения познавательных и коммуникативных задач различных источников информации (словарей, энциклопедий, интернет-ресурсов);

Метапредметные результаты

Освоение программы предмета сопровождается формированием у обучающихся метапредметных результатов:

- умения сознательно организовывать свою познавательную деятельность;
- умения выполнять познавательные и практические задания, в том числе проектной деятельности;
- умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей;
- умение строить рассуждение, умозаключение и делать аргументированные выводы;

Предметные результаты

Требования к предметным результатам освоения базового курса:

- понимание побудительной роли мотивов в деятельности человека;
- знание ряда ключевых понятий, умения объяснять их с позиций явления социальной действительности;
- умение взаимодействовать в ходе выполнения групповой работы, вести диалог, аргументировать собственную точку зрения;
- владение умениями использовать полученную информацию для выполнения индивидуальных проектов;
- владение умениями анализа и интерпретации информации по специальности.

3 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Индустрия гостеприимства, её сущность и инфраструктура			
Тема 1. Введение в специальность		16	
	1. Лекция: Введение в гостиничное дело. Понятие гостеприимства.	2	1
	2. Лекция: История развития гостиничного дела.	3	1
	3. Лекция: Профессиональная деятельность специалиста гостиничного дела.	3	1
	Практическое занятие № 1: Знакомство с сервисом в гостинице.	4	1,2
	Практическое занятие № 2: Составление профессиограммы профессии менеджера по гостиничному делу.	4	1,2
Тема 2. Системы классификации средств размещения	Содержание учебного материала	20	
	1. Лекция: Международная классификация гостиниц.	3	1
	Практическое занятие № 1: Классификация гостиниц в РФ.	4	1,2
	2. Лекция: Классификация средств размещения.	3	1
	3. Лекция: Классификация номеров.	3	1
	Практическое занятие № 2: Классификация номеров в РФ.	4	1,2
Тема 3. Специфика организационной структуры гостиничного комплекса	Содержание учебного материала	35	
	1. Лекция: Организационная структура гостиницы.	3	1
	Практическое занятие № 1: Основные службы гостиниц.	4	1,2
	2. Лекция: Должностные инструкции служащих гостиницы.	3	1
	Практическое занятие № 2: Составить должностные характеристики, необходимые для служащих отеля «фронт-офис» и «бэк-офис».	4	1,2
	3. Лекция: Основные положения правил внутреннего трудового распорядка.	3	1
	Практическое занятие № 3: Знакомство с должностными инструкциями некоторых категорий служащих отелей, анализ этих инструкций.	4	1,2
	4. Лекция: Стандарты внешнего вида.	3	1
	Практическое занятие № 4: Разработка правил внутреннего распорядка.	4	1,2
	5. Лекция: Звенья и уровни управления в гостиницах.	3	1
Практическое занятие № 5: Составление уровней управления в гостиницах.	4	1,2	
Тема 4 Стратегия обслуживания	Содержание учебного материала	46	
	1. Лекция: Цикл обслуживания гостя в гостинице.	2	1

	Практическое занятие № 1: Организация рабочего места службы приема и размещения.	4	1,2
	2. Лекция: Технология приема, регистрации и размещения гостей.	2	1
	Практическое занятие № 2: Технология приема, регистрации и размещения гостей.	5	1,2
	3. Лекция: Технология уборочных работ в номерах.	2	1
	Практическое занятие № 3: Знакомство со стандартами уборочных работ.	5	1,2
	4. Лекция: Услуги гостиницы.	2	1
	Практическое занятие № 4: Знакомство с организацией и технологией предоставления дополнительных услуг во время проживания.	5	1,2
	5. Лекция: Функции вспомогательно-оперативной службы.	2	1
	Практическое занятие № 5: Технология предоставления вспомогательно-оперативных услуг.	5	1,2
	6. Лекция: Техника и технология предоставления дополнительных услуг.	2	1
	Практическое занятие № 6: Составить общую характеристику гостиницы.	5	1,2
	Практическое занятие № 7: Правила работы с VIP – гостями.	5	1,2
Тема 5 Фактор надежности инженерно-технической службы	Содержание учебного материала	20	
	1. Лекция: Инженерно-техническая служба гостиницы.	2	1
	Практическое занятие № 1: Требования, предъявляемые к архитектурному решению гостиничного комплекса.	5	1,2
	2. Лекция: Интерьер отеля.	2	1
	3. Лекция: Озеленение и украшение гостиничных интерьеров.	3	1
	4. Лекция: Охрана труда и техника безопасности.	3	1
	Практическое занятие № 2: Разработать требования к безопасности клиентов в отеле.	5	1,2
Тема 6 Характер ресторанного сервиса	Содержание учебного материала	14	
	1. Лекция: Типы предприятий питания, входящих в состав гостиничного комплекса.	3	1
	2. Лекция: Технология ресторанного сервиса.	3	1
	3. Лекция: Типы питания в отеле.	3	1
	Практическое занятие № 1: Разработать методы обслуживания туристов на предприятиях питания.	5	1,2
Тема 7.	Содержание учебного материала	22	
	1. Лекция: Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами в гостинице.	3	1,2

Жалобы гостей и технология их урегулирования	Практическое занятие № 1: Правила работы с жалобами клиентов.	5	1,2
	2. Лекция: Технологические элементы в урегулировании жалоб.	3	1
	3. Лекция: Технология работы с агрессивными клиентами.	3	1
	4. Лекция: Этикет телефонных переговоров.	3	1,2
	Практическое занятие № 2: Правила ведения телефонных переговоров.	5	1,2
Тема 8. Современные тенденции в гостиничной индустрии	Содержание учебного материала	14	
	1. Лекция: Гостиничный сервис в условиях глобализации.	3	1
	2. Лекция: Необычные отели мира.	3	1
	3. Лекция: Отели будущего.	3	1
	Практическое занятие №1: Современные технологии в гостиничной деятельности.	5	1,2
Тема 9. Технология обработки текстовой информации	Содержание учебного материала	20	
	1. Лекция: Изучение устройства программы MS WORD. Оформление страниц документов, формирование оглавлений. Расстановка колонтитулов, нумерация страниц, букваца. Шаблоны и стили оформления. Работа с таблицами и рисунками в тексте. Водяные знаки в тексте. Слияние документов. Издательские возможности редактора.	6	1
	2. Лекция: Изучение СТО, требований к оформлению работ.	6	1
	3. Практическое занятие № 1: Создание и форматирование документа с помощью текстового редактора MS WORD. Создание структурированного документа.	8	1,2
Тема 10. Компьютерные презентации	Содержание учебного материала	12	
	1. Лекция: Формы компьютерных презентаций. Графические объекты, таблицы и диаграммы как элементы презентации. Общие операции со слайдами. Выбор дизайна, анимация, эффекты, звуковое сопровождение.	5	1
	Практическое занятие № 1: Подготовка презентаций в программе Power Point. Использование Power Point для создания портфолио по профессии. Создание презентаций по современным трендам.	7	1,2
Тема 11. Технологии обработки числовой информации в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	12	
	1. Лекция: Электронные таблицы их назначение, использование в информационных системах профессионального назначения. Расчетные операции, статистические и математические функции. Связь листов таблицы. Дополнительные возможности EXCEL.	5	1
	Практическое занятие № 1: Электронные таблицы Excel. Основные приемы работы с Excel. Ввод и редактирование элементарных формул. Вставка и редактирование элементарных функций.	7	1,2

Консультации		
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет		
Всего:	207	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

5.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы учебного предмета предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

Кабинет организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

Основное оборудование:

Доска учебная передвижная.

Кафедра.

Мультимедийный комплект (проектор Casio, экран).

Персональные компьютеры (Мониторы облачные, мышь, клавиатура).

Столы компьютерные.

Стол преподавателя.

Столы ученические.

Стулья.

Шкаф для бумаг.

Программное обеспечение:

1. Microsoft WIN VDA PerDevice AllLng (ООО "Акцент", договор №32009496926 от 21.10.2020 г., лицензия №V8953642, действие от 31.10.2020 г. до 31.10.2021 г.).

2. Microsoft Office ProPlus Educational AllLng (ООО "Акцент", договор №32009496926 от 21.10.2020 г., лицензия №V8953642, действие от 31.10.2020 г. до 31.10.2021 г.).

3. СПС КонсультантЮрист: Версия Проф (ООО "Базис", договор №2019-596 от 25.12.2019 г., лицензия №2567, действие от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г.).

4. Система управления гостиницей Logus HMS (для MS SQL Srv) с неограниченным количеством установок и одновременных подключений к серверу (ООО "Либра Хоспиталити", договор №VVS/2759 от 01.02.2018 г.).

5. Adobe Acrobat Reader DC (свободное).

6. Google Chrome (свободное).

5.2 Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы учебного предмета библиотечный фонд ВГУЭС укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/484924>.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/486303>.

3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 432 с.

4. Можяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 242 с.

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с.

2. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 188 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/467368> .

3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/448681>.

4. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 136 с

Интернет-ресурсы:

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830

2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>

3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

4. <http://prohotel.ru/>

6 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

Контроль и оценка результатов освоения предмета осуществляется преподавателем в процессе проведения практических и лабораторных занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения	Основные показатели оценки результата
Личностные: - толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения; - совершенствование духовно-нравственных качеств личности, воспитание чувства любви к многонациональному Отечеству, уважительного отношения к культурам других народов; - использование для решения познавательных и коммуникативных задач различных источников информации (словарей, энциклопедий, интернет-ресурсов);	Входной контроль. Письменная проверка. Текущий контроль. Выполнение и защита практической работы. Решение ситуационных задач Устный опрос Работа с нормативной документацией Контрольная работа Дифференцированный зачет Выполнение и защита практической

<p>Метапредметные:</p> <ul style="list-style-type: none"> - умения сознательно организовывать свою познавательную деятельность; - умения выполнять познавательные и практические задания, в том числе проектной деятельности; - умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей; - умение строить рассуждение, умозаключение и делать аргументированные выводы; 	<p>работы.</p> <p>Решение ситуационных задач</p> <p>Устный опрос</p> <p>Работа с нормативной документацией</p> <p>Контрольная работа</p>
<p>Предметные:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понимание побудительной роли мотивов в деятельности человека; - знание ряда ключевых понятий, умения объяснять их с позиций явления социальной действительности; - умение взаимодействовать в ходе выполнения групповой работы, вести диалог, аргументировать собственную точку зрения; - владение умениями использовать полученную информацию для выполнения индивидуальных проектов; - владение умениями анализа и интерпретации информации по специальности. 	

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по предмету разработаны контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к рабочей программе предмета.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебному предмету

ПОО.01 Введение в специальность

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: *очная*

Владивосток 20__

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебному предмету ПОО.01 «Введение в специальность» разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.14, Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016, №1552, примерной образовательной программой, рабочей программой учебного предмета.

Разработчик(и): *Ж.А. Беленькая*, мастер производственного обучения

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 13 от « 17 » _____ 05 _____ 20 21 г.

Председатель ЦМК _____ *А.Д. Гусакова*
подпись

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ПОО.01 Введение в специальность.

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме дифференцированного зачёта с использованием оценочного средства – устный опрос в форме собеседования, выполнение практических заданий, контрольных работ.

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

код	результат
Личностные:	
Л1	толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения;
Л2	совершенствование духовно-нравственных качеств личности, воспитание чувства любви к многонациональному Отечеству, уважительного отношения к культурам других народов;
Л3	использование для решения познавательных и коммуникативных задач различных источников информации (словарей, энциклопедий, интернет-ресурсов);
Метапредметные:	
М1	умении сознательно организовывать свою познавательную деятельность;
М2	умении выполнять познавательные и практические задания, в том числе проектной деятельности;
М3	умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей;
Предметные:	
П1	понимание побудительной роли мотивов в деятельности человека;
П2	знание ряда ключевых понятий, умения объяснять их с позиций явления социальной действительности;
П3	умение взаимодействовать в ходе выполнения групповой работы, вести диалог, аргументировать собственную точку зрения;
П4	владение умениями использовать полученную информацию для выполнения индивидуальных проектов;
П5	владение умениями анализа и интерпретации информации по специальности.

3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

3.1 Средства, применяемые для оценки уровня теоретической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
Индустрия гостеприимства: ее сущность и инфраструктура				
Тема 1.1 Введение в дисциплину	Л1	Способность перечислить основные базовые понятия и определения туристской индустрии	Контрольная работа	Практическое задание Собеседование
	М1	Способность объяснить роль гостиничной индустрии в туризме		
	П1	Способность применять основные понятия туристской индустрии		

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
Тема 1.2 Понятие гостеприимства, основные мировые модели	Л1	Способность объяснить понятие гостеприимства	Контрольная работа	Практическое задание Собеседование
	Л2	Способность изложить характеристику мировых моделей гостеприимства		
	М1	Способность объяснить понятие услуга, гостиничная услуга		
	М3	Способность объяснить понятие гостиничный продукт		
	П1	Способность применять основные понятия гостиничной индустрии		
	П5	Способность различать и характеризовать основные модели гостеприимства		
Тема 1.3 Понятие услуги (сервиса), виды сервиса	Л1	Способность объяснять понятие сервиса	Контрольная работа	Практическое задание Собеседование
	Л2	Способность объяснять понятие услуга, свойства услуги, гостиничная услуга		
	М1	Способность объяснять понятие гостиничный продукт		
	М3	Уметь применять основные понятия гостиничной индустрии		
	П1	Уметь характеризовать гостиничный продукт различной типологии		
	П4	Выявлять основные и дополнительные услуги		
Тема 1.4 История развития гостиничного хозяйства в России и за рубежом	Л1	Способность перечислить основные этапы развития гостиничной индустрии	Контрольная работа	Практическое задание Собеседование
	Л3	Способность перечислить основные тенденции развития гостиничной индустрии в каждый исторический период		
	М1	Способность изложить характеристику тенденций развития современной гостиничной индустрии		
	П5	Уметь выявлять взаимосвязи исторических корней с современным состоянием развития гостиничной индустрии различных регионов		
Тема 1.5 Классификация средств размещения	Л1	Способность перечислить основные типы средств размещения	Контрольная работа	Практическое задание Собеседование
	Л2	Способность перечислить критерии классификации средств размещения		
	М3	Способность изложить классификацию средств размещения по ЮНВТО		

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
	П1	Уметь определять тип средства размещения		
	П2	Уметь характеризовать функциональное назначение гостиниц		
Тема 1.6 Гостиницы и туристские комплексы, их виды и характеристика	Л1	Способность объяснить особенности классификации средств размещения	Контрольная работа	Практическое задание Собеседование
	Л3	Способность изложить характеристику основных типов гостиниц и туристских комплексов		
	М1	Способность выделить принципы регулирования систем классификации		
	М2	Способность выделить тенденции развития системы классификации в России		
	П3	Уметь характеризовать гостиничные предприятия различных типов		
	П4	Уметь выявлять критерии классификации гостиниц и туристских комплексов		
Тема 1.7 Классификация гостиниц в РФ и за рубежом, стандарты качества номеров	Л1	Способность перечислить тенденции классификации гостиниц в РФ	Контрольная работа	Практическое задание Собеседование
	Л2	Способность перечислить тенденции классификации гостиниц за рубежом		
	Л3	Способность сформулировать классификацию гостиничных номеров		
	М1	Способность перечислить различные системы классификации		
	М3	Уметь характеризовать гостиничные предприятия различных систем классификации		
	П1	Уметь выявлять принципы классификации гостиничных предприятий		
	П5	Уметь использовать показатели качества гостиничных номеров		
Тема 1.8 Международные гостиничные компании и цепи	Л1	Способность объяснить понятие международных гостиничных компаний и цепей	Контрольная работа	Практическое задание Собеседование
	Л2	Способность перечислить факторы, способствующие созданию гостиничных цепей		
	М1	Способность сформировать преимущества и недостатки гостиничных цепей		

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
	M2	Способность выделить крупнейшие Российские и международные цепи		
	П2	Уметь определять региональные особенности развития гостиничных цепей		
	П4	Уметь выявлять критерии классификации гостиничных цепей		
Тема 1.9 Сфера профессиональной деятельности выпускников, содержание программы подготовки	Л1	Способность объяснить понятие квалификационные требования	Контрольная работа	Практическое задание Собеседование
	Л2	Способность объяснить понятие должностные инструкции		
	M1	Способность изложить требования к сотрудникам сферы гостеприимства		
	M2	Определять функциональные обязанности сотрудника		
	П5	Выявлять критерии деятельности выпускника СПО по специальности «Гостиничное дело»		
Тема 1.10 Технология обработки текстовой информации	Л1	Способность объяснять устройство программы MS WORD	Контрольная работа	Практическое задание Собеседование
	M1	Способность перечислять основные требования СТО к оформлению работ		
	M2	Уметь создавать и форматировать документ с помощью программы MS WORD		
	П5	Уметь сформировать структурированный документ		
Тема 10. Компьютерные презентации	Л1	Способность характеризовать формы компьютерных презентаций	Контрольная работа	Практическое задание Собеседование
	M1	Способность перечислять элементы презентации		
	П4	Уметь создавать презентации в программе Power Point.		
	П5	Уметь изложить современные тенденции к презентациям		
Тема 11. Технологии обработки числовой информации в профессиональной	Л1	Способность объяснить понятие электронных таблиц в программе Excel	Контрольная работа	Практическое задание Собеседование
	M2	Способность перечислить возможности программы Excel		
	П2	Уметь создавать и форматировать документ с помощью программы Excel		

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины деятельности и	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
	П5	Уметь перечислить функции программы Excel		

4 Описание процедуры оценивания

Результаты обучения по дисциплине, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырём бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» (по бальной системе. Максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.)

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. *Оценка на зачете / экзамене выставляется с учетом оценок, полученных при прохождении текущей аттестации.*

Критерии оценивания устного ответа

оценочные средства: *собеседование*

5 баллов - ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

4 балла - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

3 балла – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

2 балла – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Критерии оценивания письменной работы

оценочные средства: *контрольная работа, практическое задание*

5 баллов - студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

4 балла - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

3 балла – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

2 балла - работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии выставления оценки студенту на зачете/ экзамене

оценочные средства: устный опрос в форме ответов на вопросы билетов.

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенций
«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на продвинутом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на пороговом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, нарушения

	логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже порогового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.

5. Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации

Контрольные вопросы к экзамену (зачету)

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2. Этапы становления гостиничного бизнеса.
3. Развитие гостиничной индустрии в США.
4. Этапы становления гостиничного комплекса Приморского края.
5. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
6. Классификация средств размещения в России.
7. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.
8. Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
9. Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
10. Перечень иностранных граждан, неподлежащих постановке на миграционный учет гостиничными предприятиями.
11. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
12. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
13. Характеристики гостиничной услуги.
14. Понятие «качество», виды качества.
15. Системы контроля качества в гостиничном предприятии.
16. Стратегии внедрения менеджмента качества.
17. Структура восприятия услуги гостем.
18. Критерии качества гостиничных услуг.
19. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов.
20. Особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
21. Характеристика службы персонала в униформе.
22. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
23. Виды бронирования.
24. Типология гостиничных подразделений по функциональному и экономическому признакам.
25. Международная типология номеров.
26. Типология условий размещения.
27. Составляющие корпоративной культуры.
28. Задачи внутрипроизводственных стандартов.
29. Принципы составления должностных инструкций.
30. Комплекс понятий, включающихся в понятие «профессиональное поведение».
31. Технологии управления персоналом.
32. Методы оценки работы гостиничного персонала.
33. Особенности функционирования курортных гостиниц.
34. Требования к стандартизации гостиниц любой категории.
35. Факторы развития индустрии гостеприимства.
36. Типология моделей гостеприимства.
37. Создание и форматирование документа с помощью текстового редактора MS WORD.
38. Создание структурированного документа.
39. Подготовка презентаций в программе Power Point.
40. Использование Power Point для создания портфолио по профессии.
41. Создание презентаций по современным трендам.
42. Электронные таблицы Excel.
43. Основные приемы работы с Excel.

44. Ввод и редактирование элементарных формул.
45. Вставка и редактирование элементарных функций.

Темы практических работ (заданий):

1. Сравнительная характеристика основных моделей гостеприимства.
2. История гостиничной индустрии на разных этапах развития человечества.
3. Типология гостиниц и туристских комплексов.
4. История развития гостиничной индустрии.
5. Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг.
6. Динамика гостиничной индустрии в России и за рубежом.
7. Типы и виды гостиничных и туристских предприятий, их классификация.
8. Гостиничные цепи в России и за рубежом.
9. Принципы формирования гостиничных цепей.
10. Независимые франчайзинговые компании.
11. Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.
12. Организационная структура гостиничных предприятий;
13. Основные службы гостиниц и их характеристика.
14. Принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб.
15. Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика, принципы функционирования.
16. Ввод, редактирование, сохранение документа.
17. Копирование и перемещение контекста, поиск и замена контекста, проверка правописания, просмотр и печать документа.
18. Форматирование символов, абзацев, страниц.
19. Списки, границы и заливка, использование и создание стилей, табуляторы, колонки.
20. Создание и обработка графических объектов, вставка рисунков из файла, создание текстовых эффектов.
21. Создание и редактирование таблиц, вычисления в таблицах.
22. Использование тезауруса, автозамена, обмен данными между приложениями, запись математических формул, использование шаблонов
23. Редактирование и форматирование таблиц в Excel.
24. Загрузка табличного процессора. Элементы окна.
25. Работа с формулами в MS Excel.
26. Использование абсолютных и смешанных ссылок в электронных таблицах.
27. Статистическая обработка данных с помощью стандартных функций.
28. Создание презентации и вставка слайдов и графических объектов.
29. Создание эффектов и демонстрация презентации в MS Power Point.
30. Знакомство с анимацией. Настройка анимации.
31. Использование видеороликов.
32. Вставка фигур и анимация.
33. Гиперссылки. Объекты WordArt.
34. Создание циклической презентации.

Собеседование №1

1. Комплекс факторов, оказывающих влияние на технологии производства, продвижения гостиничной индустрии.
2. Общее представление о гостиничном обслуживании.
3. Взаимосвязь индустрии гостеприимства и туризма.
4. Модели гостеприимства в мировой практике, услуги, их виды и характеристика.
5. Гостиничный продукт как комплекс услуг.

Собеседование №2

1. Роль и значение гостиничных услуг в индустрии сервиса.

2. Услуга, как вид деятельности.
3. Понятие, сущность, виды услуги.
4. Свойства услуги.
5. Понятие сервиса, типология сервисных услуг.

Собеседование №3

1. Понятие гостиничного продукта, специфические свойства гостиничного продукта.
2. Древний период развития индустрии гостеприимства.
3. Развитие индустрии гостеприимства в средние века.
4. Развитие индустрии гостеприимства в Новое время.
5. Современный период развития индустрии гостеприимства.

Собеседование №4

1. Критерии классификации средств размещения.
2. Стандартная классификация средств размещения туристов ВТО.
3. Функциональное назначение гостиниц.
4. Типология гостиниц: гостиница, отель «люкс», бизнес-отель, апартамент-отель, сюит-отель, гостиница экономического класса, отель-курорт, мотель, таймшерный отель, отель-кондоминиум, конгресс-отель, казино-отель, передвижные отели, ротель, ботель, флотель, флайтель.
5. Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации.

Собеседование №5

1. Классификация средств размещения в России.
2. Системы классификаций гостиниц по уровню комфорта.
3. Иные классификации гостиниц, классификация гостиниц в РФ.
4. Классификация гостиничных номеров, уровень комфорта, система звезд, система букв, система корон, система разрядов, гостиничный номер.
5. Понятие и классификация гостиничных цепей, согласно Международной гостиничной ассоциации.

Собеседование №6

1. История создания и функционирования гостиничных цепей, преимущества и недостатки гостиничных цепей.
2. Российский опыт создания гостиничных цепей.
3. Характеристика наиболее крупных международных и российских гостиничных цепей.
4. Квалификационные требования и должностные обязанности сотрудников гостиничной индустрии.
5. Сфера деятельности, характеристика базовых предприятий.

Собеседование №7

1. Назначение и функциональные возможности текстового редактора Word.
2. Сохранение документа. Какие возможности доступны при сохранении документа? Установка защиты.
3. Понятие форматирования. Какие из операций относятся к процессу форматирования?
4. Понятие редактирования. Какие операции относятся к процессу редактирования?
5. Как настроить параметры правописания?

Собеседование №8

1. Что такое компьютерная презентация?
2. Разработка презентаций в Microsoft PowerPoint.

3. Настройка презентации, эффекты анимации в презентации в MS PowerPoint.
4. Что такое слайд? Из чего он состоит?
5. 6. Каким образом можно создать новую презентацию?

Собеседование №9

1. Что такое электронная таблица и каково ее назначение?
2. Как обозначаются столбцы и строки в MS EXCEL?
3. Как ввести данные в ячейку? Как отредактировать данные в ячейке?
4. Каково назначение формул в MS EXCEL? Что может входить в формулу?
5. Что отображается в ячейке после введения в нее формулы? Как увидеть формулу?