

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 01.03.2024 12:51:08
Уникальный программный идентификатор:
a8a5e969b08c5e57b011bba6b38ed24f6da2f41a

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННОГО
ОБРАЗОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра туризма

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



В.Д. Серяков

«25» августа 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)

**ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА
И ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

(наименование учебной дисциплины (модуля))

43.03.02 ТУРИЗМ

(код и направление подготовки/специальности)

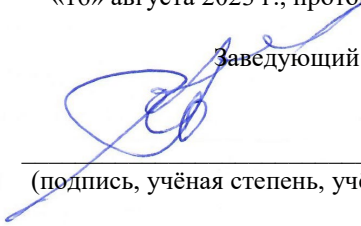
направленность (профиль): гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)
рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
«16» августа 2023 г., протокол № 001-2023/24

Заведующий кафедрой туризма


/А.И.Ткалич/
(подпись, учёная степень, учёное звание, ФИО)

Москва 2023

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина «Основы гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства» изучается студентами, осваивающими бакалаврскую программу по профилю «Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 516 (ФГОС ВО 3+).

Цели освоения дисциплины: формирование у студентов общих представлений о процессе организации гостиничного дела, четкое понимание структуры индустрии гостеприимства, функций структурных подразделений и особенностей их работы,

Задачи дисциплины: ознакомление студентов с особенностями структуры, организации и обслуживания в предприятиях гостиничного бизнеса в России и за рубежом; формирование у студентов представления об основных функциях, факторах и закономерностях развития гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства; анализ перспектив развития международного и российского гостиничного бизнеса; изучение методов и средств интенсификации труда руководителя, системы подготовки, подбора и расстановки кадров для предприятия гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению профессиональной деятельности в области организации и управления процессами оказания туристских и экскурсионных услуг в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 декабря 2021 г. N 913н, выполнению обобщенной трудовой функции по организации экскурсионной деятельности (код Е), выполнению трудовых функций: определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации (код Е/01.7), организация деятельности по реализации экскурсионных услуг и проведение экскурсий (код Е/02.7), формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации (код Е/03.7).

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть компетенциями:

ПК-2 Способен осуществлять расчет и анализ затрат деятельности предприятия индустрии гостеприимства на разработку и продвижение турпродукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Код результата обучения
ПК-2 Способен осуществлять расчет и анализ затрат деятельности предприятия индустрии гостеприимства на разработку и продвижение турпродукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста	Знать	теоретические основы гостиничной деятельности, понятийный аппарат;	ПК-2 – 31
		основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения;	ПК-2 – 32
	Уметь	применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;	ПК-2 – У1
		определять перспективные направления и формировать хозяйственную стратегию гостиничного предприятия;	ПК-2 – У2
	Владеть	навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения регламентов в сфере профессиональной деятельности;	ПК-2 – В1
		современными технологиями формирования и	ПК-2 – В2

		продвижения гостиничного продукта	
--	--	-----------------------------------	--

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Б1.В.01 «Основы гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 учебного плана и изучается студентами первого курса в первом и втором семестрах очной формы обучения (полный срок обучения).

3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Базой для изучения дисциплины «Основы гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства» являются следующие дисциплины: «Основы туризма», «Организация туристской деятельности».

3.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Знания, полученные в процессе изучения дисциплины «Основы гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства» помогают освоить следующие дисциплины: «Организация обслуживания и ресторанный сервис в гостиничных комплексах», «Сетевые формы организации в индустрии гостеприимства и гостиничного сервиса».

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций, проведением практических занятий, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Дисциплина предполагает изучение 9 тем.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачётные единицы (144 часа).

№	Форма обучения	семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем				сам. работа	вид контроля
			в з.е.	в часах	всего	лекции	семинары, ПЗ	кур.раб/контр. раб		
1	Очная	1	4	144	66	26	40		51	Экзамен
2	Очно-заочная	2	4	144	50	18	32		67	Экзамен
3	Заочная	2	3	108	10	4	6		98	
		3	1	36					27	Экзамен

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
1 семестр								
Тема 1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления	10	6	2	4			4	ПК-2 –31 ПК-2 –У1 ПК-2 –В1
Тема 2. Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней. Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней	12	6	2	4			6	ПК-2 –31 ПК-2 –У1 ПК-2 –В1
Тема 3. Классификация средств размещения. Виды гостиниц. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий	14	8	4	4			6	ПК-2 –32 ПК-2 –У2 ПК-2 –В2
Тема 4. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса	12	6	2	4			6	ПК-2 –32 ПК-2 –У2 ПК-2 –В2
Тема 5. Факторы, влияющие на работу гостиничного предприятия. Характеристика здания гостиницы. Тарифы и ценовая политика гостиничных предприятий. Требования к обслуживающему персоналу гостиницы	14	8	4	4			6	ПК-2 –31 ПК-2 –32 ПК-2 –У1 ПК-2 –У2 ПК-2 –В1 ПК-2 –В2
Тема 6. Структура управления гостиничным предприятием.	14	8	4	4			6	ПК-2 –31 ПК-2 –32 ПК-2 –У1 ПК-2 –У2 ПК-2 –В1 ПК-2 –В2
Тема 7. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями. Электронные системы продаж в гостиничном бизнесе	14	8	2	6			6	ПК-2 –31 ПК-2 –32 ПК-2 –У1 ПК-2 –У2 ПК-2 –В1 ПК-2 –В2
Тема 8. Службы гостиницы и их характеристика	14	8	4	4			6	ПК-2 –31 ПК-2 –32

								ПК-2 –У1 ПК-2 –У2 ПК-2 –В1 ПК-2 –В2
Тема 9. Электронные системы продаж в гостиничном бизнесе	13	8	2	6			5	ПК-2 –31 ПК-2 –32 ПК-2 –У1 ПК-2 –У2 ПК-2 –В1 ПК-2 –В2
Экзамен	27						27	
Итого	144	66	26	40			27	51

Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
2 семестр								
Тема 1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления	10	4	2	2			6	ПК-2 –31 ПК-2 –У1 ПК-2 –В1
Тема 2. Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней. Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней	12	4	2	2			8	ПК-2 –31 ПК-2 –У1 ПК-2 –В1
Тема 3. Классификация средств размещения. Виды гостиниц. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий	14	6	2	4			8	ПК-2 –32 ПК-2 –У2 ПК-2 –В2
Тема 4. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса	12	4	2	2			8	ПК-2 –32 ПК-2 –У2 ПК-2 –В2
Тема 5. Факторы, влияющие на работу гостиничного предприятия. Характеристика здания гостиницы. Тарифы и ценовая политика гостиничных предприятий. Требования к обслуживающему персоналу гостиницы	14	6	2	4			8	ПК-2 –31 ПК-2 –32 ПК-2 –У1 ПК-2 –У2 ПК-2 –В1 ПК-2 –В2
Тема 6. Структура управления гостиничным предприятием.	14	6	2	4			8	ПК-2 –31 ПК-2 –32

								ПК-2 –У1 ПК-2 –У2 ПК-2 –В1 ПК-2 –В2
Тема 7. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями. Электронные системы продаж в гостиничном бизнесе	14	6	2	4			8	ПК-2 –31 ПК-2 –32 ПК-2 –У1 ПК-2 –У2 ПК-2 –В1 ПК-2 –В2
Тема 8. Службы гостиницы и их характеристика	14	6	2	4			8	ПК-2 –31 ПК-2 –32 ПК-2 –У1 ПК-2 –У2 ПК-2 –В1 ПК-2 –В2
Тема 9. Электронные системы продаж в гостиничном бизнесе	13	8	2	6			5	ПК-2 –31 ПК-2 –32 ПК-2 –У1 ПК-2 –У2 ПК-2 –В1 ПК-2 –В2
Экзамен	27						27	
Итого	144	50	18	32			27	67

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
2 семестр								
Тема 1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления	108	10	4	6			98	ПК-2 –31 ПК-2 –У1 ПК-2 –В1
Тема 2. Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней. Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней								ПК-2 –31 ПК-2 –У1 ПК-2 –В1
Тема 3. Классификация средств размещения. Виды гостиниц. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий								ПК-2 –32 ПК-2 –У2 ПК-2 –В2
Тема 4. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса								ПК-2 –32 ПК-2 –У2 ПК-2 –В2

Тема 5. Факторы, влияющие на работу гостиничного предприятия. Характеристика здания гостиницы. Тарифы и ценовая политика гостиничных предприятий. Требования к обслуживающему персоналу гостиницы								ПК-2 –31 ПК-2 –32 ПК-2 –У1 ПК-2 –У2 ПК-2 –В1 ПК-2 –В2
Тема 6. Структура управления гостиничным предприятием.								ПК-2 –31 ПК-2 –32 ПК-2 –У1 ПК-2 –У2 ПК-2 –В1 ПК-2 –В2
Тема 7. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями. Электронные системы продаж в гостиничном бизнесе								ПК-2 –31 ПК-2 –32 ПК-2 –У1 ПК-2 –У2 ПК-2 –В1 ПК-2 –В2
Тема 8. Службы гостиницы и их характеристика								ПК-2 –31 ПК-2 –32 ПК-2 –У1 ПК-2 –У2 ПК-2 –В1 ПК-2 –В2
Тема 9. Электронные системы продаж в гостиничном бизнесе								ПК-2 –31 ПК-2 –32 ПК-2 –У1 ПК-2 –У2 ПК-2 –В1 ПК-2 –В2
Всего за семестр	108	10	4	6			98	
Зимняя сессия								
Зачет с оценкой	36						9	27
Всего за семестр	36						9	27
Итого	144	10	4	6			9	125

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ).

Тема 1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления

Введение. Гостеприимство как важнейшее потребительское свойство турпродукта. История термина «гостеприимство». Определение «гостеприимства». Формула гостеприимства. Гостеприимная среда. Индустрия гостеприимства. Направления индустрии гостеприимства. Место гостиничного бизнеса в индустрии гостеприимства. Определение услуги. Сущность и специфика гостиничных услуг.

Тема 2. Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней. Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней

Первые упоминания о гостиничном деле. От середины веков до XIX века. Развитие гостиничного хозяйства в XIX-XX вв. Современное развитие гостиничного бизнеса в мире.

Возникновение и развитие гостиниц и постоялых дворов в России. Гостиничное дело в провинции. Развитие гостиничного хозяйства в России после революции. Рост и расширение гостиничной индустрии.

Тема 3. Классификация средств размещения. Виды гостиниц. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий

Определение средства размещения. Классификация средств размещения по рекомендациям ВТО. Виды гостиниц и их характеристика. Национальные и унифицированные системы классификации гостиниц. Критерии классификации гостиниц: по качеству и количеству предоставляемых услуг, по вместимости номерного фонда, по месторасположению, по функциональному назначению (цели поездки), по продолжительности пребывания, по стоимости номеров, по способу управления.

Определение стандартизации и сертификации. Цели стандартизации. Правовые основы. ФЗ «О техническом регулировании». Сертификация услуг. Цели сертификации услуг. Обязательная и добровольная сертификация. История сертификации гостиничных услуг в России. Сертификация гостиничных услуг в городе-курорте Сочи.

Российские системы сертификации услуг гостиничных предприятий. Классификация объектов туристской индустрии, включая гостиницы и аналогичные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи. Цели и содержания Порядка классификации (Приказ № 35 Минспорттуризма от 25.11.2011.). Порядок и этапы проведения классификации. Требования к гостиницам и номерам различных категорий. Современный классифицированные средства размещения: география и категоричность.

Тема 4. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса

Нормативно-правовая база оказания гостиничных услуг. Законодательная база, регулирующая взаимодействие между потребителем и исполнителем услуг: ФЗ «Об основах туристской деятельности», «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», «О правовом положении иностранных граждан», «О рекламе» и др. Нормативно-правовые акты, регулирующие отношения между потребителями гостиничных услуг и их исполнителями: ГОСТы, Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, Инструкция по содержанию помещений в гостиницах и др. Корпоративные документы, определяющие порядок работы гостиницы и персонала: Порядок проживания в гостинице, Правила внутреннего распорядка, Положение о персонале, корпоративные стандарты, должностные инструкции и др.

Международная гостиничная конвенция. Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами.

Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе. Международные гостиничные цепи в мире и в России. Национальные (российские) гостиничные цепи. Развитие независимых гостиничных предприятий. Гостиничные консорциумы. Внедрение современных информационных и компьютерных технологий. Трансформация организации внутренних бизнес-процессов (аутсорсинг, аутстаффинг). Взаимодействие гостиниц и туроператоров. Прочие структурные тенденции.

Тема 5. Факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия. Характеристика здания гостиницы. Тарифы и ценовая политика гостиничных предприятий. Требования к обслуживающему персоналу гостиницы

Группы факторов, оказывающих влияние на экономику гостиничного предприятия: экономические, административно-правовые, демографические. Внешние и внутренние факторы воздействия.

Здание гостиницы: виды, классификация, архитектурные решения. Принципы проектно-планировочных и строительных работ. Техническая эксплуатация. Группы помещений в гостинице (по функциональному назначению). Функциональные схемы связи помещений. Системы жизнеобеспечения гостиницы.

Мировые гостиничные тарифы: определение и содержание. Преимущества и недостатки. Особенности продаж. Методы расчета гостиничных тарифов. Факторы формирования тарифа. Ценообразование и ценовые стратегии.

Роль персонала в продаже гостиничных услуг. Обязательные и общие требования к обслуживающему персоналу. 4 группы обязательных требований: квалификация персонала, медицинские требования, внешний вид, поведение. Культура обслуживания. Служебный этикет. Требования к персоналу контактной зоны.

Тема 6. Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы и их характеристика

Организационная структура управления: определение, структура, виды, преимущества и недостатки. Типовая пирамидальная структура управления: институциональный, управленческий, технический уровень. Организационные структуры гостиничных предприятий и их отдельных служб. Состав служб гостиничного предприятия. Фронтальные и вспомогательные службы гостиничного предприятия. Технологический цикл обслуживания гостей.

Служба приема и обслуживания: организация и технологии. Служба бронирования. Служба приема и размещения. Служба телефонных операторов. Служба обслуживания. Расчетная часть.

Служба эксплуатации номерного фонда (хозяйственная служба): организация и технологии. Виды уборок. Правила безопасности.

Служба питания: организация и технологии. Кухня. Ресторан. Бар. Банкетное обслуживание. Обслуживание в номерах.

Тема 7. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями. Электронные системы продаж в гостиничном бизнесе

Автоматизированная система управления гостиницы: определение, назначение, функционал. Фирмы-разработчики специального программного обеспечения и их программные продукты (краткая характеристика). Корпорация "MAI/Hotel Information Systems" («Лоджинг Тач»), компания "Micros-Fidelio" («Fidelio»), системы Эдельвейс, Отель-Симпл, Отель, UCS-Shelter.

Компьютерные системы бронирования, глобальные системы бронирования и резервирования: функционал и краткое описание. Этапы взаимодействия типовой системы Интернет-бронирования с гостиничной АСУ. Гостиничный бизнес в Интернет и направления использования Интернет в гостиничном бизнесе.

Тема 8. Службы гостиницы и их характеристика

Служба приема и обслуживания: организация и технологии. Служба бронирования. Служба приема и размещения. Служба телефонных операторов. Служба обслуживания. Расчетная часть.

Служба эксплуатации номерного фонда (хозяйственная служба): организация и технологии. Виды уборок. Правила безопасности.

Служба питания: организация и технологии. Кухня. Ресторан. Бар. Банкетное обслуживание. Обслуживание в номерах.

Тема 9. Электронные системы продаж в гостиничном бизнесе

Компьютерные системы бронирования, глобальные системы бронирования и резервирования: функционал и краткое описание. Этапы взаимодействия типовой системы Интернет-бронирования с гостиничной АСУ. Гостиничный бизнес в Интернет и направления использования Интернет в гостиничном бизнесе.

5.1. Планы семинарских, практических, лабораторных занятий

СЕМИНАР 1. ТЕМА 1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления

Цель: изучить сущность индустрии гостеприимства, понятие гостиничной услуги.

Вопросы для обсуждения:

1. Объясните происхождение слова "гостеприимство".
2. Что понимается под гостеприимством в настоящее время?
3. Чем обеспечивается гостеприимство в туризме?
4. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные направления гостеприимства.
5. Дайте определение индустрии гостеприимства.
6. Какую роль в индустрии гостеприимства занимает гостиничный бизнес?
7. Дайте определение гостиничной услуге и опишите ее специфические свойства

СЕМИНАР 2. ТЕМА 2. Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней. Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней

Цель: изучить историю гостиничного бизнеса, характеристику основных этапов развития индустрии гостеприимства.

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика основных этапов развития мировой гостиничной индустрии.
2. Дайте характеристику и выделите отличительные особенности древнего периода развития предприятий индустрии гостеприимства.
3. Опишите различия между предприятиями индустрии гостеприимства разных периодов (древнего, средневековья, Нового времени и современного).
4. История развития известных гостиничных цепей: Hilton, Radisson, Marriott, Sheraton и др.
5. Известные личности в истории гостиничного бизнеса: Элсворт Статлер, Конрад Хилтон, Цезарь Риц и др.
6. Возникновение и развитие гостиных и постоялых дворов в России.
7. Гостиничное дело в российской провинции.
8. Развитие гостиничного хозяйства в России после революции.
9. Рост и расширение гостиничной индустрии в послевоенные годы в России.

В ходе подготовки к семинарскому занятию студенты распределяют между собой гостиничные цепи и известные личности, о которых каждый должен написать доклад. На занятии каждый докладывает по своей теме и отвечает на вопросы аудитории. В завершении занятия делаются общие выводы об общих исторических тенденциях развития индустрии гостеприимства и роли личности в истории гостиничного бизнеса.

СЕМИНАР 3. ТЕМА 3. Классификация средств размещения. Виды гостиниц. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий

Цель: изучить критерии классификации средств размещения, сущность стандартизации и сертификации гостиничных услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. Определение, сущность, цели классификации средств размещения.
2. Виды классификаций средств размещения.
3. Критерии классификации гостиниц.
4. Виды гостиниц и их характеристика.
5. Проблемы и коллизии в индустрии гостеприимства, связанные с классификацией гостиниц.

6. Определение, сущность, цели стандартизации и сертификации гостиничных услуг.
7. Правовые основы стандартизации и сертификации гостиничных услуг.
8. Содержание ФЗ «О техническом регулировании».
9. Системы сертификации гостиничных услуг в РФ.
10. Порядок классификации гостиниц и аналогичных средств размещения (Приказ № 35 от 25.01.2011.)

СЕМИНАР 4. ТЕМА 4. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Требования к обслуживающему персоналу гостиницы

Цели: изучить нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность гостиничных предприятий, обязательные и общие требования к обслуживающему персоналу.

Вопросы для обсуждения:

1. Международные и национальные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничных предприятий.
2. При подготовке к данному занятию обязательным является самостоятельное изучение студентами российских нормативно-правовых документов, регулирующих деятельность гостиничных предприятий:
3. Международные гостиничные правила.
4. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами.
5. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами всемирной федерации ассоциаций турагентств и международной гостиничной ассоциации.
6. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов.
7. ФЗ № 128 "О лицензировании отдельных видов деятельности"
8. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
9. ФЗ № 184-ФЗ "О техническом регулировании" 01.07.2003.
10. ГОСТ Р 50645-94 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц" от 01.07.1994.
11. ГОСТ Р 51185-98 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования" от 01.01.1999.
12. Система классификации средств размещения Федерального агентства по туризму РФ.
13. Обязательные и общие требования к обслуживающему персоналу.
14. Должностные инструкции основных должностей гостиничного предприятия.
15. Личностные спецификации по должностям.
16. Культура обслуживания: определения, составные элементы.
17. Служебный этикет.
18. Телефонный этикет.
19. Требования к персоналу контактной зоны.

Для сравнительного анализа необходимо также изучение системы классификации средств размещения по качеству и количеству предоставляемых услуг, разработанную Департаментом по туризму Минэкономразвития (современного Федерального агентства по туризму). По разным системам классификации студенты готовят доклады со сравнительным анализом этих систем.

1. Динамика гостиничной индустрии в России и за рубежом.

2. Глобальные тенденции развития гостиничной индустрии: влияние внутренних и внешних факторов, горизонтальное расширение, географическое расширение, специализация, формирование торговой марки продукта, франчайзинг.
3. Перспективы развития гостиничной индустрии: слияние компаний, вертикальная и горизонтальная интеграция, глобализация.
4. Гостиничные цепи: понятие, принципы формирования в России и за рубежом.
5. Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.
6. Новые технологии в гостиничной индустрии.
7. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров.
8. Внедрение аутсорсинга и аутстаффинга в гостиничном бизнесе.
9. Общие структурные и отраслевые тенденции в гостиничном бизнесе.

СЕМИНАР 6. ТЕМА 6. Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы и их характеристика

Цель: изучить виды организационных структур управления, структуру и состав служб гостиничного предприятия, их характеристика.

Вопросы для обсуждения:

1. Определение, структура и виды организационных структур управления.
2. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
3. Состав и описание служб гостиничного предприятия.

(выездные практические занятия)

Посещение гостиничных предприятий в целях ознакомления на практике с работой различных фронтофисных и бэкофисных служб гостиниц. Экскурсии по гостиницам организуются кафедрой международного туризма и менеджмента. Тема экскурсий: "Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы". Экскурсия начинается с семинара с участием руководителей гостиничного предприятия (директор, зам. директора). Представители гостиницы рассказывают о своей гостинице, студенты задают вопросы. После этого проводится экскурсия с осмотром номеров, посещением всех служб гостиницы, в ходе которой у студентов также есть возможность пообщаться с сотрудниками всех подразделений гостиничного предприятия, задать интересующие вопросы.

По результатам выездного практического занятия каждый студент пишет отчет, в котором должны быть отражены основные вопросы дискуссии, а также личное мнение студента о современном состоянии гостиницы и перспективах ее развития. Примерный план отчета:

1. Общая характеристика гостиничного предприятия.
 - 1.1. История развития гостиничного предприятия.
 - 1.2. Категория гостиничного предприятия.
 - 1.3. Участие в гостиничных цепях, гостиничных консорциумах.
 - 1.4. Структура номерного фонда, единовременная вместимость.
 - 1.5. Дополнительные услуги гостиницы.
2. Характеристика здания и территории гостиницы.
3. Сертификация гостиничного предприятия.
4. Тарифы и ценовая политика.
5. Сотрудничество с российскими и зарубежными туроператорами.
6. Организационная структура гостиничного предприятия.
7. Основные службы гостиничного предприятия.
8. Уровень компьютеризации и автоматизации деятельности гостиницы.

9. Основные показатели деятельности гостиничного предприятия (количество гостей за определенный период, коэффициент загрузки, сезонность, финансовые показатели).
10. Перспективы развития гостиничного предприятия.
Вопросы для обсуждения:
 1. В чем суть организационной структуры управления гостиницей?
 2. Назовите и дайте характеристику основных элементов оргструктуры управления гостиницей.
 3. Выделите и поясните горизонтальные и вертикальные связи в оргструктуре управления гостиницей.
 4. Дайте характеристику типовой структуры любого известного Вам гостиничного комплекса.
 5. Назовите основные службы гостиничного предприятия.
 6. Какие службы гостиницы относятся к фронтофисным, какие – к бэкофисным?
 7. Какие требования предъявляются к персоналу контактных служб гостиничного предприятия?
 8. Назовите состав сотрудников основных служб гостиницы.
 9. Какие службы в гостинице самые многочисленные?
 10. Опишите организацию и технологию работы основных служб гостиницы.

СЕМИНАР 7. ТЕМА 7. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями. Электронные системы продаж в гостиничном бизнесе

Цель: изучить функционал и направления использования автоматизированных систем управления гостиницами.

Вопросы для обсуждения:

1. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: определение, направления использования, функционал.
2. Основные фирмы-разработчики и характеристика их программных продуктов.

При подготовке к занятию студенты готовят сообщения с презентациями о фирмах-разработчиках и их программных продуктах (желательно с демо-версиями).

Практическое занятие проводится в компьютерном классе с доступом в Интернет.

Цель занятия посмотреть на практике возможности взаимодействия гостиничного бизнеса и глобальной сети Интернет.

Задание:

I. Ознакомиться с сайтами российских гостиниц:

1. Пансионат «Югра» www.ugrahotel.ru
2. Отель «Молния» www.molnia.ru
3. Отель «Интурист» www.kuban.ru/~inturist и др.

II. Ознакомиться с сайтами иностранных гостиничных цепей:

1. www.besteastern.com
2. www.hilton.com
www.radisson.com
3. www.marriott.com и др.

III. Ознакомиться с сайтами туристических средств массовой информации:

1. журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» www.hospitality.ru
2. Справочник "Гостиницы и курорты" www.hospitality.ru и др.

IV. Ознакомиться с информационными гостиничными сайтами:

1. Гостиницы России www.rus-hotels.ru
2. Все отели России www.all-hotels.ru
3. Каталог «Отель.ру» www.hotel.ru

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение практических заданий. Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя. Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой. Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Для более полной реализации цели, поставленной при изучении тем самостоятельно, студентам необходимы сведения об особенностях организации самостоятельной работы; требованиям, предъявляемым к ней; а также возможным формам и содержанию контроля и качества выполняемой самостоятельной работы. Самостоятельная работа студента в рамках действующего учебного плана по реализуемым образовательным программам различных форм обучения предполагает самостоятельную работу по данной учебной дисциплине, включенной в учебный план. Объем самостоятельной работы (в часах) по рассматриваемой учебной дисциплине определен учебным планом.

В ходе самостоятельной работы студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- применить полученные знания и навыки для выполнения практических заданий.

Студент, приступающий к изучению данной учебной дисциплины, получает информацию обо всех формах самостоятельной работы по курсу с выделением обязательной самостоятельной работы и контролируемой самостоятельной работы, в том числе по выбору. Задания для самостоятельной работы студента должны быть четко сформулированы, разграничены по темам изучаемой дисциплины, и их объем должен быть определен часами, отведенными в учебной программе.

Самостоятельная работа студентов должна включать:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, лабораторно-практическим);
- поиск (подбор) и изучение литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- самостоятельную работу над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с календарным планом;
- домашнее задание, предусматривающее завершение практических аудиторных работ;
- подготовку к зачету;
- работу в студенческих научных обществах, кружках, семинарах и т.д.;
- участие в научной и научно-методической работе кафедры, факультета;
- участие в научных и научно-практических конференциях, семинарах.

6.1. Задания для повторения и углубления приобретаемых знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-2 Способен осуществлять расчет и анализ затрат деятельности предприятия индустрии гостеприимства на разработку и продвижение турпродукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста	ПК-2 – 31	1. Перечислите виды организационных структур, применяемых в управлении гостиничным предприятием 2. Выделите особенности линейной организационной структуры и линейно-функциональной организационной структуры 3. Что такое технологический процесс работы гостиничных служб
	ПК-2 – 32	1. Для чего необходимо формировать технологический процесс 2. Выделить значимость работы службы приема и размещения 3. Перечислите должностные обязанности службы приема и размещения

6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-2 Способен осуществлять расчет и анализ затрат деятельности предприятия индустрии гостеприимства на разработку и продвижение турпродукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста	ПК-2-У1	1. Определите тип организационной структуры в гостиницах 4* с номерным фондом 400 номеров, 5* - 100 номеров. 2. Определите тип организационной структуры в хостеле (70 номеров), в мини-гостинице (55 номеров) 3. Определите алгоритм работы службы приема и размещения
	ПК-2-У2	1. Определите алгоритм работы службы номерного фонда 2. Практическое задание. Проведите процедуру регистрации гостя. 3. Сформулируйте «портрет» сотрудника службы приема и размещения

6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-2 Способен осуществлять расчет и анализ затрат деятельности предприятия индустрии гостеприимства на разработку и продвижение турпродукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста	ПК-2-В1	1. Разработайте схему линейной организационной структуры гостиничного предприятия 2. Разработайте линейно-функциональную организационную структуру гостиничного предприятия 3. Перечислите минусы и плюсы по выполнению должностных обязанностей администратора службы приема и размещения
	ПК-2-В2	1. Перечислите минусы и плюсы по выполнению должностных обязанностей супервайзера номерного фонда 2. Проанализируйте и изучите потенциал сотрудника гостиничного предприятия 3. Разработайте индивидуальную программу по мотивации и раскрытию потенциала сотрудника

СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ПОНЯТИЙ

- AE** - ожидаемый, под заезд
- A-la carte**- меню, в котором каждое блюдо указано со своей ценой
- All Inc** - питание в течение дня, включая напитки местного производства
- Amenity Order** - бланк заказа на обслуживание VIP клиентов
- Apartment**- тип номеров, приближенных к виду квартир.
- Assistant Housekeeper** - заместитель руководителя службы housekeeping
- BackoftheHouse** - службысервиа, скрытые от глаз посетителей
- BB** - завтраки
- BedOccupancy** - отношение количества спальных мест к количеству заявленных к продаже (средняя загрузка).
- BG (bungalow)** - отдельная постройка.
- BlanketReservation** - планирование какого-либо определенного числа комнат (блока) для групп.
- BO (bed only), RO**- размещение без питания
- Brunch**- прием пищи после завтрака, но до обеда, и заменяющий оба
- Business** - большой номер с компьютером, факсом, пригодный для работы
- BV (Beach view)** - вид на пляж (классификация видов из окон номера)
- Cabana**- постройка на пляже (или возле бассейна), типа бунгало, стоящая отдельно от основного здания и иногда оборудованная как спальня.
- Chambermaids** - штат горничных
- Check in** - время поселения в отель.
- Check out** - время выписки из отеля.
- CHD**- ребенок, как правило, до 12 лет
- CL или CLN (clean)** - чистый
- Continental breakfast** - легкий завтрак (чай, сок или кофе, булочка, масло, джем
- DBL + 2 CHD (2-6) (6-12)**- 2 взрослых + 2 детей: первый ребенок 2-6 лет, второй ребенок 6-12 лет
- De luxe** - номер с более дорогой обстановкой
- Deluxe** - роскошный тип отеля (частный бассейн и полный сервис).
- DI или DTY (dirty)** - грязный DN - выездной, но гость еще не расплатился,
- Door signs** - специальные таблички, предусмотренные для удобства гостей и персонала в гостиницах, например, “Пожалуйста, уберите мой номер” или “ Не беспокоить”
- Double**,
- DBL** - номер с одной двуспальной кроватью
- Double-up**- организация системы двойного заселения (когда незнакомые люди заселяют один номер, в администрации на специальном стенде хранятся 2 карточки (чека) в кармашке под номером этой комнаты).
- Double twin** - номер с двумя кроватями DP или DEP (departure) - выездной, гость уже выписался,
- English breakfast** - полный завтрак (+ яичница с ветчиной, тосты)
- Extra bed** - дополнительная кровать Extra bed (king size) – номер с одной большой кроватью для семейной пары
- Family Room** - семейный номер, размером больше стандартного
- Family studio** - номер для семьи с двумя смежными комнатами
- FB** - полный пансион
- Floor reports** - персональные задания, которые являются рабочими документами супервайзеров .
- FrontDesk** (фронтдеск) - стойка регистрации, место администратора гостиницы
- FullHouse** (полный дом)- термин обозначает загрузку гостиницы на 100% (все номера проданы).

Grandmaster - один ключ, который открывает все гостевые комнаты, которые закрыты снаружи.

GuestHistory(Card) - запись полной программы пребывания гостя, включающая занятие комнаты, оплату, особые нужды, кредит (такая запись осуществляется на карточках, в крупных гостиницах данные заносятся в компьютер).

GV (Garden view) - вид на сад (классификация видов из окон номера)

Housekeeper'sreport - лист с записями, находящийся во фронтофисе, в котором отражены реальные сведения о состоянии комнат (уборка, ремонт и т. д.).

HB – полупансион

HotelGarni - Отель без ресторана (даже без завтрака Hospitality (гостеприимство) происходит от старофранцузского “хоспис”, что означает “странноприимный дом”, прообраз гостиницы

Housekeeping - административно-хозяйственной служба гостиницы (другие названия : поэтажная служба , служба горничных, служба гостиничного хозяйства, служба эксплуатации номерного фонда) входит в состав службы управления номерным фондом отеля. Самое крупное по численности персонала подразделение гостиницы. В нем работают до 50% всех служащих отеля. Во главе стоит директор или, как его называют в зарубежных гостиницах, исполнительный (или главный) кастелян

HV (Holiday Village) - отель, представляющий собой комплекс бунгало.

InclusiveTerms - тариф на размещение и питание (трехразовое).

INF- маленький ребенок до 2 лет

Junior suite - двухместный однокомнатный номер улучшенной планировки, большая комната с огороженным спальным местом, днем преобразуемым в гостиную.

Luggage Tag(Luggage Ticket) - багажная квитанция, которой служащие отеля маркируют багаж гостей, сдаваемый в камеру хранения. На багажной квитанции указываются: фамилия гостя и номер комнаты.

LuggagePass - карта, дающая право туристу на вынос багажа из гостиницы.

LV (Land view) - вид на окрестности (классификация видов из окон номера)

MasterKey - один ключ, который заменят все ключи от всех комнат на этаже. Так же называется этажный ключ.

MB - основное здание.

MysteryTour - приют в горах (используется в горном туризме).

MV (Mountain view) - вид на горы(классификация видов из окон номера)

No-ShowEmployees- персонал, который работает по расписанию, предусматривающему проведение работ строго в отсутствие гостя.

NS - номер для некурящих

OC или OCC (occupy) - жилой, занятый

OO или OOO (out of order) - номер, находящийся в вынужденном простое (ремонт)

OS - тот же статус может быть присвоен забронированным номерам, в ожидании особо важных гостей

Out of order - статус номера, временно поставленного на ремонт , то есть, выведенного из эксплуатации по причине поломки, неисправности оборудования этой комнаты.

Pool bar - бар при бассейне.

President - самые роскошные номера гостиницы, имеющие несколько спален, кабинет и два-три туалета

RackRate - полный тариф стоимости номера (без скидок).

Referral - система бронирования, когда в комнате остается что-то из личного имущества гостя до его следующего приезда.

ResidentialHotel - отель, долгое время занимаемый гостями, которые могут сделать своей собственностью этот дом или резиденцию.

RestHouse - небольшой отель.

РОН (Run of the house) - размещение в отеле без уточнения типа номера и вида из окна

Позднее прибытие - гость, который забронировал номер в отеле, но прибыл после часа снятия брони и предупредил о своем позднем прибытии.

Поздняя оплата - частичная оплата, которая передается на фронтдеск, когда гость уже выехал.

Поздний выезд - гость остается в гостинице после момента, когда он должен уехать.

Подсобные помещения гостиницы - складские и подсобные помещения, кладовые и инженерно-технические помещения, мастерские, бельевые и прачечные. Полупансион - предоставляется комната, завтрак и на выбор - обед или ужин.

Расчетный час - это время, в которое гость должен освободить комнату или оплатить проживание в определенный день.

Ротель - передвигающаяся гостиница

Семейный план - специальная система сдачи комнат в отеле туристам с детьми.

Стандарт - установленные отелем требования, предъявляемые к продукту и услугам. Лидеры гостиничной индустрии постоянно работают над внедрением и совершенствованием новейших технологий в организации обслуживания номерного фонда.

Студия - однокомнатный номер площадью не менее 25 кв.м., позволяющий использовать часть помещения в качестве гостиной, столовой, кабинета;

Сюит - номер не менее 75 кв.м., состоящий из трех и более жилых комнат (гостиная, кабинет спальня) с широкой двуспальной кроватью и дополнительным гостевым туалетом;

Франшиза, франчайзи - независимый отель или мотель, который имеет право пользоваться фирменной маркой.

Хаусмены (коридорные) – сотрудники гостиницы, которые собирают грязное белье в специальные контейнеры на всех этажах и транспортируют его в прачечную.

Хостелы – мини-отели, где сдаются койко-места с удобствами на этаже.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Паспорт фонда оценочных средств

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)		ФОС для текущего контроля	ФОС для промежуточной аттестации
	Знать	Уметь		
ПК-2 Способен осуществлять расчет и анализ затрат деятельности предприятия индустрии гостеприимства на разработку и продвижение турпродукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста	Знать	теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат; ПК-2 – 31	Тест	Вопросы к экзамену
		основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения; ПК-2 – 32		
	Уметь	применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; ПК-2 – У1	Реферат, доклад-презентация	
		определять перспективные направления и формировать хозяйственную стратегию		

		гостиничного предприятия; ПК-2 – У2		
	Владеть	навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения регламентов в сфере профессиональной деятельности; ПК-2 – В1	Практические задания	
		современными технологиями формирования и продвижения гостиничного продукта; ПК-2 – В2		

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

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Критерии оценивания результатов обучения			
			2	3	4	5
ПК-2 Способен осуществлять расчет и анализ затрат деятельности предприятия индустрии гостеприимства на разработку и продвижение турпродукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста	Знать	теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат; ПК-2 – 31	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения; ПК-2 – 32				
	Уметь	применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; ПК-2 – У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		определять перспективные направления и формировать хозяйственную стратегию гостиничного предприятия; ПК-2 – У2				
	Владеть	навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения регламентов в сфере профессиональной деятельности; ПК-2 – В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		современными технологиями формирования и продвижения гостиничного продукта; ПК-2 – В2				

7.1 ФОС для проведения текущего контроля.

7.1.1. Задания для оценки знаний

Примеры тестовых заданий

Тест №1

ПК-2 – 31, ПК-2 – 32

1. В начале 90-х годов туризм занимал это место в мировой торговле товарами и услугами:
 - а) 3;
 - б) 4;
 - в) 2.
2. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:
 - а) структура туристского рынка;
 - б) рынок гостиничных услуг;
 - в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства.
3. Из перечисленных разрядов, турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды:
 - а) 2;
 - б) 4;
 - в) В.
4. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:
 - а) портье, швейцары;
 - б) горничные;
 - в) бюро обслуживания.
5. Первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений у европейских туристов занимают:
 - а) Египет;
 - б) Греция и Кипр;
 - в) острова Юго-Восточной Азии.
6. Самый высокий отель мира находится в:
 - а) Гонконге;
 - б) Сингапуре;
 - в) Нью-Йорке.
7. Возглавляет работу гостиничного комплекса:
 - а) исполнительный директор;
 - б) коммерческая служба;
 - в) генеральный директор (генеральный менеджер).
8. Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:
 - а) Великобритания, Швейцария;
 - б) Испания;
 - в) Италия, Португалия.
9. “Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:
 - а) Англии;
 - б) Германии;
 - в) Франции.
10. ГОСТ Р 50762-95 “Общественное питание. Классификация предприятий” установил столько категорий (-и) для ресторанов и баров:

- а) 5;
 - б) 3;
 - в) 6.
11. *Тайм-шер индустрией занимаются такие корпорации как:*
- а) Hilton, Marriott, Sheraton;
 - б) Marriott, ETN, TUI;
 - в) Nekkerman, ITS, Holiday Inn.
12. *Из перечисленных категорий, для гостиничных номеров установлены следующие категории:*
- а) “люкс-апартамент”;
 - б) “высшая”, “первая”;
 - в) “люкс”.
13. *За единицу времени пользования услугами в тайм-шер индустрии принимается:*
- а) одна неделя;
 - б) один месяц;
 - в) 10 дней.
14. *Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в:*
- а) Нью-Йорке;
 - б) Лондоне;
 - в) Лас-Вегасе.
15. *Согласно ГОСТу, мотели имеют такие категории:*
- а) 4;
 - б) 5;
 - в) 3.

Тест №2

ПК-2 – 31, ПК-2 – 32

1. *Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в:*
- а) странах Западной Европы;
 - б) в Северной Америке;
 - в) в юго – восточной Азии.
2. *В ассоциацию “Реле и Шато”, основанную во Франции, входят отели в ... странах мира:*
- а) 30;
 - б) 40;
 - в) 50.
3. *В Великобритании классность гостиницы удостоверяют:*
- а) мечи;
 - б) ордена;
 - в) короны.
4. *В Великобритании основные гостиничные цепи составляют приблизительно столько процентов гостиничной индустрии:*
- а) 30%;
 - б) 25%;
 - в) 35%.
5. *В гостиницах “5 звезд” время для завтраков в зале ресторана продлевается до:*
- а) 12 часов
 - б) 10 часов
 - в) 11 часов.

6. В гостиничном хозяйстве во всем мире занято примерно:
- а) 40 млн. человек;
 - б) 50 млн. человек;
 - в) 60 млн. человек.
7. В Греции пользуется популярностью такая система классификации:
- а) “цифровая”;
 - б) там нет системы классификации;
 - в) “буквенная”.
8. В Европе самым большим владельцем гостиничных консорциумов является:
- а) Австрия;
 - б) Италия;
 - в) Франция.
9. В настоящее время в мире насчитывается отелей различного уровня более:
- а) 300 000;
 - б) 200 000;
 - в) 150 000.
10. Возникновение первых предприятий гостиничной индустрии связано с:
- а) Древней Грецией;
 - б) Древним Римом;
 - в) Средневековой Францией.
11. В самой крупной международной гостиничной цепи “Cendant Corp” насчитывается столько гостиниц:
- а) более 3590;
 - б) более 6000;
 - в) 5987.
12. Отклонение в уровне цен на размещение в отелях в различных странах составляет:
- а) от 1500% до 3000%;
 - б) от 100% до 200%;
 - в) от 1000% до 2600%.
13. Среди наиболее известных пионеров гостиничной индустрии начала 20 века были:
- а) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон;
 - б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц;
 - в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье.
14. В начале 90-х гг. доля туризма уже составляла более ... мировой торговли товарами и услугами:
- а) 15%;
 - б) 20%;
 - в) 10%.
15. Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется также:
- а) тайской;
 - б) индийской;
 - в) токийской.

Критерии оценки теста:

- если обучающийся выполняет правильно до 50% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «неудовлетворительно»;
- если обучающийся выполняет правильно 51-75% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «удовлетворительно»;
- если обучающийся выполняет правильно 76-89 % тестовых заданий, то ему выставляется оценка «хорошо»;

- если обучающийся выполняет правильно 90-100 % тестовых заданий, то ему выставляется оценка «отлично».

7.1.2. Задания для оценки умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-2 Способен осуществлять расчет и анализ затрат деятельности предприятия индустрии гостеприимства на разработку и продвижение турпродукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста	ПК-2 – У1	Темы рефератов, докладов-презентаций 1. Организационная структура управления гостиничным предприятием. 2. Обслуживающий персонал гостиницы: основные требования. 3. Особенности функционирования основных служб гостиницы (служба приема и обслуживания, служба эксплуатации номерного фонда, служба питания, инженерно-техническая служба, служба безопасности, служба маркетинга, финансово-бухгалтерский отдел, отдел закупок, отдел персонала). 4. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
	ПК-2 – У2	Темы рефератов, докладов-презентаций 1. Основные направления компьютеризации бизнес-процессов гостиничных предприятий. 2. Автоматизация бизнес-процессов внутри гостиницы (автоматизированные системы управления по выбору). 3. Интернет-технологии в работе гостиничного предприятия. 4. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе. 5. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом. 6. Современный рынок гостиничных услуг г. Краснодар (Москва, Санкт-Петербург, другие туристические центры).

Критерии оценки учебных действий обучающихся (выступление с докладом, рефератом по обсуждаемому вопросу)

Оценка	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения.
Хорошо	обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения.
Удовлетворительно	тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть Обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения;

	- затрудняется в формулировании выводов и обобщений.
Неудовлетворительно	- обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений.

7.1.3. Задания для оценки владений, навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-2 Способен осуществлять расчет и анализ затрат деятельности предприятия индустрии гостеприимства на разработку и продвижение турпродукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста	ПК-2 – В1	Практическое задание 1. Смоделируйте конфликтные ситуации и дайте возможность найти пути решения 2. Составьте правила поведения сотрудников в конфликтных ситуациях 3. Разработайте индивидуальную программу по мотивации и раскрытию потенциала сотрудника
	ПК-2 – В2	Практическое задание 4. Смоделируйте конфликтные ситуации и дайте возможность найти пути решения 5. Составьте правила поведения сотрудников в конфликтных ситуациях 6. Оцените сотрудника на соблюдение стандарт общения в рамках функционирования службы приема и размещения

Критерии оценки учебных действий обучающихся на практических занятиях

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

7.2. ФОС для проведения промежуточной аттестации.

7.2.1. Задания для оценки знаний к экзамену

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-2 Способен осуществлять расчет и анализ затрат деятельности предприятия индустрии гостеприимства на разработку и продвижение турпродукта в соответствии с требованиями	ПК-2 – 31	Перечень вопросов 1. Охарактеризовать индустрию гостеприимства: определение, сущность, основные направления. 2. Определить сущность и специфика гостиничных услуг. 3. Выявить основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства. 4. Выявить основные этапы развития индустрии гостеприимства в России. 5. Определить значение стандартизации и сертификации услуг гостиничных предприятий. 6. Выявить правовое регулирование Правовое регулирование

потребителя и (или) туриста		<p>деятельности гостиничных предприятий.</p> <p>7. Показать взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров: аренда гостиницы, комитмент- и элотмент-условия бронирования, безотзывное бронирование.</p>
	ПК-2 – 32	<p align="center">Перечень вопросов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определить виды гостиниц и их характеристика. 2. Охарактеризовать классификацию средств размещения в мире и в России. 3. Охарактеризовать классификацию гостиниц по качеству и количеству предоставляемых услуг. 4. Охарактеризовать классификацию гостиниц по способу управления. 5. Показать взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров: приоритетное бронирование, повышенная комиссия, работа по разовым заявкам. 6. Охарактеризовать современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России. 7. Охарактеризовать глобализацию и централизацию управления в гостиничном бизнесе. 8. Раскрыть сущность аутсорсинга и аутстаффинга в гостиничном бизнесе. 9. Охарактеризовать развитие независимых гостиничных предприятий.

7.2.2. Задания для оценки умений к экзамену

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
<p>ПК-2 Способен осуществлять расчет и анализ затрат деятельности предприятия индустрии гостеприимства на разработку и продвижение турпродукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста</p>	ПК-2 – У1	<p align="center">Перечень вопросов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определить структурные тенденции развития гостиничных предприятий. 2. Выявить факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия. 3. Охарактеризовать здания гостиницы. 4. Охарактеризовать состав помещений гостиницы. 5. Определить системы жизнеобеспечения гостиницы. 6. Определить функции руководителей высшего звена управления. 7. Определить службы гостиницы и их краткая характеристика. 8. Охарактеризовать технологический цикл обслуживания гостей в отеле. 9. Охарактеризовать основные службы гостиницы: служба приема и обслуживания.
	ПК-2 – У2	<p align="center">Перечень вопросов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определить основные системы гостиничных тарифов. 2. Представить методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Ценовые стратегии. 3. Показать требования к обслуживающему персоналу гостиницы. 4. Определить структуру управления гостиничным предприятием. 5. Охарактеризовать службы бронирования. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. 6. Охарактеризовать службу портье. Порядок регистрации и размещения гостей. 7. Дать определение автоматизированной обработки данных в службе приема и обслуживания гостей. 8. Определить организация работы службы обслуживания гостей.

7.2.3. Задания для оценки владений, навыков к экзамену

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-2 Способен осуществлять расчет и анализ затрат деятельности предприятия индустрии гостеприимства на разработку и продвижение турпродукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста	ПК-2-B1	Перечень вопросов 1. Охарактеризовать работу службы эксплуатации номерного фонда. 2. Определить организацию и технологию обслуживания гостиничного фонда. 3. Определить организацию и технологию работы службы питания. 4. Определить особенности работы ресторана в гостинице. 5. Определить организацию работы банкетной службы. 6. Определить работу основных служб гостиницы: служба закупок. 7. Определить работу основных служб гостиницы: отдел персонала. 8. Выявить организацию предоставления дополнительных услуг в гостинице. 9. Охарактеризовать работу автоматизированных систем управления гостиничным предприятием: общая характеристика.
	ПК-2-B2	Перечень вопросов 1. Определить организацию работы службы обслуживания в номерах. 2. Определить работу инженерно-технической службы гостиницы. 3. Определить работу службы маркетинга и продаж услуг гостиничного предприятия. 4. Определить организацию работы службы безопасности гостиницы. 5. Выявить основные функции финансово-бухгалтерского отдела. 6. Охарактеризовать работу компьютерных систем бронирования в гостиничном бизнесе. 7. Представить работу интернет-технологии в гостиничном бизнесе. 8. Охарактеризовать культуру обслуживания в гостиничных предприятиях.

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/ незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого	Отлично/зачтено

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Основная учебная литература:

1. Воронкова Л.П. История туризма и гостеприимства: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2020.
2. Гареев Р.Р. Инновации в гостиничном и туристском бизнесе: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2019.
3. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма: учебник для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2019.
4. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Управление индустрией туризма: учеб. пособие для вузов. – М.: Кнорус, 2019.
5. Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2019.
6. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для бакалавриата. – М.: Академия, 2017.
7. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия: учеб. пособие для бакалавров. – М.: Дашков и К, 2016.
8. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2016.

8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Моисеева М.С., Ткалич А.И. Основы гостиничного бизнеса: Курс лекций. – М.: Спутник+, ИЭиК, 2015.
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие для вузов. – М.: Магистр; Инфра-М, 2015.
3. Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. Организация гостиничного дела: учеб. пособие для бакалавров. – М.: Дашков и К, 2015.
4. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учеб. пособие. – М.: Альфа-М; Инфра-М, 2015.
5. Вакуленко Р.А., Кочкурова Е.А. Управление гостиницами и ресторанами: теория и практика: учеб. пособие. – Минск: Тесей, 2010.
6. Кабушкин Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие. – Минск: БГЭУ, 2009.
7. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие для вузов. – М.: Магистр; ИНФРА-М, 2014.

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

http://window.edu.ru	Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"
https://openedu.ru	«Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)
http://www.portal.gersen.ru	Сайт Электронной библиотеки Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена «Гуманитарные технологии в социальной сфере». Раздел «Методология и наука»
http://elibrary.rsl.ru/	Сайт Российской электронной библиотеки (РГБ)
www.gumer.info	Электронная библиотека ГУМЕР. Раздел НАУКА

http://www.jurnal.org/	Сайт журнала научных публикаций для аспирантов и докторантов
http://www.moluch.ru/	Сайт журнала «Молодой учёный»

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины являются лекции и семинарские занятия. Обучающийся не имеет права пропускать без уважительных причин аудиторные занятия, в противном случае он может быть не допущен к зачету.

На лекциях даются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции обучающийся должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины семинарские занятия. Они служат для контроля подготовленности обучающегося; закрепления изученного материала; развития умения и навыков подготовки докладов, сообщений по естественнонаучной проблематике; приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии.

Семинару предшествует самостоятельная работа обучающегося, связанная с освоением лекционного материала и материалов, изложенных в учебниках, учебных пособиях и в рекомендованной преподавателем тематической литературе. По согласованию с преподавателем или его заданию обучающийся может готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Примерные темы докладов, рефератов и вопросов для обсуждения приведены в настоящих рекомендациях.

10.1. Работа на лекции.

Основу теоретического обучения обучающихся составляют лекции. Они дают систематизированные знания обучающимся о наиболее сложных и актуальных проблемах. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению обучающимися изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Излагаемый материал может показаться обучающимся сложным, необычным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных отраслей науки, религии, истории, практики. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета.

Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае непонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Обучающимся, изучающим курс, рекомендуется расширять, углублять, закреплять усвоенные знания во время самостоятельной работы, особенно при подготовке к семинарским занятиям, изучать и конспектировать не только обязательную, но и дополнительную литературу.

10.2. Работа с конспектом лекций.

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не

удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

10.3. Выполнение практических работ.

По наиболее сложным проблемам учебной дисциплины проводятся практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний у обучающихся.

Практическое занятие проводится в соответствии с планом. В плане указываются тема, время, место, цели и задачи занятия, тема доклада и реферативного сообщения, обсуждаемые вопросы. Дается список обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к занятию.

Подготовка обучающихся к занятию включает:

- заблаговременное ознакомление с планом занятия;
- изучение рекомендованной литературы и конспекта лекций;
- подготовку полных и глубоких ответов по каждому вопросу, выносимому для обсуждения;
- подготовку доклада, реферата по указанию преподавателя;

При проведении практических занятий уделяется особое внимание заданиям, предполагающим не только воспроизведение обучающимися знаний, но и направленных на развитие у них творческого мышления, научного мировоззрения. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине помимо конспектов лекций, обучающимся необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение, дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с INTERNET.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий. Обучающийся должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам практических занятий.

10.4. Подготовка докладов, фиксированных выступлений и рефератов.

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, обучающийся должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 10-15 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Рекомендации к выполнению реферата:

1. Работа выполняется на одной стороне листа формата А 4.
2. Размер шрифта 14, межстрочный интервал (одинарный).
3. Объем работы должен составлять от 10 до 15 листов (вместе с приложениями).
4. Оставляемые по краям листа поля имеют следующие размеры:
Слева - 30 мм; справа - 15 мм; сверху - 15 мм; снизу - 15 мм.
5. Содержание реферата:
 - *Титульный лист.*
 - *Содержание.*
 - *Введение.*

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение.

- *Основной материал.*
- *Заключение.*

Заключение - часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей. Заключение должно быть чётким, кратким, вытекающим из основной части.

- *Список литературы.*

6. Нумерация страниц проставляется в правом нижнем углу, начиная с введения (стр. 3). На титульном листе и содержании, номер страницы не ставится.

7. Названия разделов и подразделов в тексте должны точно соответствовать названиям, приведённым в содержании.

8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

9. В таблицах и в тексте следует укрупнять единицы измерения больших чисел в зависимости от необходимой точности.

10. Графики, рисунки, таблицы, схемы следуют после ссылки на них и располагаются симметрично относительно центра страницы.

11. В списке литературы указывается полное название источника, авторов, места издания, издательство, год выпуска и количество страниц.

10.5. Разработка электронной презентации.

Распределение тем презентации между обучающимися и консультирование их по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату. Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучающиеся представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации обучающийся может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов -это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;

- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24–54 пункта (заголовок), 18–36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;

- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

-списки на слайдах не должны включать более 5–7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов – в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

10.6. Методика работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в Институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте Института.

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие лифта, пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия: для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске); внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание); разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет: использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения; регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений; обеспечения

возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой Института по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия: ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий; в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию Института для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается; действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений; предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.

При проведении лекционных занятий по дисциплине преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения Института, а также демонстрационные (презентации) и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся с использованием компьютерного и мультимедийного оборудования Института, при необходимости – с привлечением полезных Интернет-ресурсов и пакетов прикладных программ.

Лицензионное программно-информационное обеспечение	Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security.
Современные профессиональные базы данных	1. Консультант+ 2. Справочная правовая система «ГАРАНТ».
Информационные справочные системы	1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии» 2. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 3. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 4. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 5. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных

12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Учебные занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории, оборудованной ПК, с возможностями показа презентаций. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, видеороликов.

Применение ТСО (аудио- и видеотехники, мультимедийных средств) обеспечивает максимальную наглядность, позволяет одновременно тренировать различные виды речевой деятельности, помогает корректировать речевые навыки, способствует развитию слуховой и зрительной памяти, а также усвоению и запоминанию образцов правильной речи, совершенствованию речевых навыков.

Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений

<p>№ 502 Кабинет организации туристской деятельности, учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа</p> <ul style="list-style-type: none"> - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - телевизор - комплекты учебной мебели - учебно-наглядные пособия - шкаф для хранения пособий <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 502 Кабинет организации туристской деятельности, учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <ul style="list-style-type: none"> - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - телевизор - комплекты учебной мебели - учебно-наглядные пособия - шкаф для хранения пособий <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 404, 511</p> <p>Помещения для самостоятельной работы</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду <p>Программное обеспечение:</p>

<p>Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №14-ПЛДЗ/2023 от 01 декабря 2022 года).</p>
<p>№ 404 Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет - комплекты учебной мебели; - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему. Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №14-ПЛДЗ/2023 от 01 декабря 2022 года).</p>
<p>№ 401 Актный зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий - специализированные кресла для актовых залов - сцена - трибуна - экран - технические средства, служащие для представления информации большой аудитории - компьютер - демонстрационное оборудование и аудиосистема - микрофоны Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 515 Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования - стеллажи - учебное оборудование</p>

Разработчик: Соломина И.Ю. к.ф.н.