

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

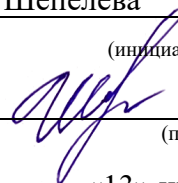
Руководитель направления

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«13» июня 2022 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Организация услуг гостеприимства»
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.03
Наименование направления подготовки/ специальности	Гостиничное дело
Наименование направленности	Организация гостиничных услуг
Форма обучения	очная

Санкт-Петербург– 2022

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц. К.Э.Н.,
(должность, уч. степень, звание)


10.05.2022
(подпись, дата)


С. В. Шепелева
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«13» июня 2022 г, протокол № 11

Заведующий кафедрой № 62

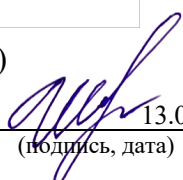
д.э.н., проф.
(уч. степень, звание)


13.06.2022
(подпись, дата)

К.В. Лосев
(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 43.03.03(01)

доц., к.э.н., доц.
(должность, уч. степень, звание)


13.06.2022
(подпись, дата)

С.В. Шепелева
(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

доц., к.п.н., доц.
(должность, уч. степень, звание)


13.06.2022
(подпись, дата)

И.М. Евдокимов
(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Организация услуг гостеприимства» входит в образовательную программу высшего образования по направлению подготовки/ специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности «Организация гостиничных услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

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

ОПК-4 «Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания»

ОПК-6 «Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с современной гостиничной индустрией России, особенностями гостиничного продукта, классификацией средств размещения и развития международных гостиничных ассоциаций и объединений.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: *лекции, семинары, самостоятельная работа обучающегося.*

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины - получение студентами необходимых знаний умений и навыков в области организации и технологий предоставления гостиничных услуг с учетом нормативно-правовых актов в сфере индустрии гостеприимства; формирование общепрофессиональных и универсальных компетенций у обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы

1.2. Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.3.1 знать методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-2.У.1 уметь определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.У.1 уметь осуществлять мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, анализ рынка потребителей, конкурентов; осуществлять продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.3.1 знать нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; законодательство Российской Федерации; нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Учебная практика»,
- «Правоведение»,
- «Экономика».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении дисциплин:

- «Менеджмент в профессиональной деятельности»,
- «Маркетинг в профессиональной деятельности»,
- «Организация и технологии гостиничной деятельности»,
- «Современные технологии клиентоориентированного сервиса»,
- «Управление имиджем и репутацией гостиничного предприятия»,
- «Организация питания в гостиницах».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№5
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины , ЗЕ/ (час)	4/ 144	4/ 144
Аудиторные занятия , всего час.	51	51
в том числе:		
лекции (Л), (час)	34	34
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	17	17
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)	36	36
Самостоятельная работа , всего (час)	57	57
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Экз.	Экз.

Примечание: ** кандидатский экзамен

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 5					
Раздел 1. Характеристика современной гостиничной индустрии в России.					
Тема 1.1 Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в России и в мире.	2				2
Тема 1.2 Основные понятия, категории и объекты индустрии гостеприимства.	2				2
Тема 1.3 Организация функциональных служб гостиниц.	2	2			3
Раздел 2. Основные понятия и сущность гостиничного продукта					

Тема 2.1 Понятие и специфика продукта индустрии гостеприимства.	2				2
Тема 2.2 Модель разработки нового гостиничного продукта.	2	2			3
Тема 2.3 Специфика продаж дополнительных услуг в отеле.	2				2
Тема 2.4 Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля.	2	3			5
Раздел 3 Международные гостиничные ассоциации и объединения					
Тема 3.1 История образования международных гостиничных компаний.	2	2			3
Тема 3.2 Формы управления гостиничными предприятиями	2				5
Раздел 4. Современные системы классификации гостиничных предприятий					
Тема 4.1 Классификация средств размещения по различным категориям	2				5
Тема 4.2 Национальная система классификация гостиниц и иных средств размещения.	2	4			10
Тема 4.3 Национальная система классификация гостиничных номеров.	4	2			5
Тема 4.4 Типы средств размещения.	6	2			5
Тема 4.5 Международные системы классификации средств размещения.	2				5
Итого в семестре:	34	17			57
Итого	34	17	0	0	57

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер и название раздела	Название и содержание тем лекционных занятий
Раздел 1. Характеристика современной гостиничной индустрии в России	Тема 2.1 Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в России и в мире. Анализ структуры современного гостиничного рынка России. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии. Внутренние и внешние факторы развития индустрии гостеприимства. Развитие международных гостиничных цепей в РФ, углубление специализации гостиничных предприятий, клиентоориентированный сервис, внимание к вопросам экологии в гостиничном бизнесе, внедрение новых информационных технологий, реализация проектов по возведению типовых гостиниц в регионах, реконструкция советских гостиниц, широкое использование Интернет с целью продвижения гостиничных продуктов и услуг, развитие малых средств размещения.

	<p>Развитие гостиничного бизнеса в Санкт-Петербурге и Ленинградской области. Кластерный подход к развитию индустрии туризма и гостеприимства.</p> <p>Тема 1.2 Основные понятия, категории и объекты индустрии гостеприимства.</p> <p>Основные и базовые понятия индустрии гостеприимства: гостеприимство, гость, турист, индустрия гостеприимства, гостиница, средство размещения, номерной фонд, гостевой номер, предприятие питания, гостиничная услуга, технология обслуживания, гостиничный продукт. Гость как центральная категория в индустрии гостеприимства. Роль и место индустрии гостеприимства в сфере туризма.</p> <p>Объекты индустрии гостеприимства: гостиницы и другие средства размещения, предприятия общественного питания, транспорт, спортивно-оздоровительные комплексы, СПА-центры, культурно-досуговые предприятия, турагенты, туроператоры, поставщики, предприятия специального образования в области гостеприимства</p> <p>Определение и характеристики гостиницы.</p> <p>Тема 1.3 Организация функциональных служб гостиниц.</p> <p>Организация функциональных служб гостиниц</p> <p>Деятельность службы приема и размещения. Структура и функции службы гостиниц разной вместимости и категории. Отдел бронирования. Виды бронирования. Особенности работы с OTA.</p> <p>Административно-хозяйственная служба. Структура и функции службы. Виды уборок гостевых номеров. Виды уборок общественных помещений гостиницы.</p> <p>Служба маркетинга и продаж. Структура службы. Функциональные обязанности сотрудников. Каналы продаж. Современные технологии продаж гостиничного продукта.</p> <p>Функции и структура службы безопасности отеля. Структура и функции службы. Безопасность доступа в гостевые номера. Организация безопасности гостей отеля. Задачи службы безопасности.</p> <p>Служба питания и напитков. Управление процессами обслуживания на предприятиях гостеприимства. Классификация предприятий питания. Организация питания в гостинице. Виды завтрака. Виды обслуживания. Организация обслуживания в гостевых номерах (room service). Организация услуг Мини-бара.</p> <p>.Инженерно-техническая служба гостиницы. Цель и задачи службы. Структура службы для гостиниц разных категорий. Инженерно-техническое оборудование гостиницы.</p> <p><i>Демонстрация слайдов и учебных фильмов.</i></p>
<p>Раздел 2. Основные понятия и сущность гостиничного продукта</p>	<p>Тема 2.1 Понятие и специфика продукта индустрии гостеприимства.</p> <p>Понятие и специфика продукта индустрии гостеприимства.</p> <p>Участие потребителя в предложении гостиничного продукта.</p> <p>Структура и уровни гостиничного продукта.. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия.</p> <p>Тема 2.2 Модель разработки нового гостиничного продукта.</p> <p>Этапная модель разработки нового гостиничного продукта и задачи этапов:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – генерация и фильтрация идей – разработка концепции продукта – бизнес-план нового продукта – пробный маркетинг – массовый вывод продукта на рынок – совершенствование продукта <p>Определение задач в рамках поставленной цели и выбор оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов.</p> <p>Планирование, организации, координации и контроля деятельности по созданию гостиничного продукта.</p> <p>Мозговой штурм</p> <p>Тема 2.3 Специфика продаж дополнительных услуг в отеле.</p> <p>Ключевые ошибки при работе с дополнительными услугами. Продажи и качественный сервис неотделимы.</p> <p>7 шагов, которые помогают продавать дополнительные услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Информированность гостя об услуге – Сегментация гостя и определение его потребностей – Реакция на изменения рынка спроса – Минимизация – Продажи услуг жителям города – Анализ информации <p>Управление стадиями жизненного цикла гостиничного продукта.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Разработка продукта; – Выведение продукта на рынок; – Рост доли рынка, продаж и прибыли; – Зрелость. – Спад продаж и объема прибыли. <p>Управляемая дискуссия</p> <p>Тема 2.4 Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля.</p> <p>Два основных подхода к представлению продукта на рынке – недифференцированный и дифференцированный.</p> <p>Сегмент рынка. Сегментация рынка. Объект сегментации. Цель сегментации. Преимущества проведения сегментации рынка гостиничных услуг. Критерии сегментации:</p> <ul style="list-style-type: none"> – культурно-географические критерии – социально-экономические критерии – психо-поведенческие критерии – демографические критерии. <p>Основные этапы планирования сегментации, выбора целевого рынка и организации позиционирования гостиничного продукта на нем.</p> <p>Демонстрация учебных фильмов</p>
<p>Раздел 3 Международные гостиничные ассоциации и объединения</p>	<p>Тема 3.1 История образования международных гостиничных компаний.</p> <p>История образования международных гостиничных компаний. Ведущие мировые гостиничные цепи: понятие, причины образования, структура управления, преимущества и недостатки. Корпоративные, профессионально-управленческие компании и гостиничные консорциумы. Гостиничные международные управляющие компании представленные в северо-западном регионе</p>

	<p>РФ, специфика организации управления данными гостиничными предприятиями. Горизонтальная и вертикальная интеграция. Преимущества и недостатки гостиничных цепей. Российские гостиничные объединения. Пути вхождения в гостиничную цепь. Франчайзинг и гостиничные цепи.</p> <p><i>Демонстрация учебных фильмов.</i></p> <p>Тема 3.2 Формы управления гостиничными предприятиями</p> <p>Формы управления гостиничными предприятиями. Управление по контракте. Управление через договор франчайзинга. Аренда. Преимущества и недостатки данных форм управления для управляющей компании и владельцев отелей.</p> <p><i>Демонстрация слайдов</i></p>
<p>Раздел 4. Современные системы классификации гостиничных предприятий</p>	<p>Тема 4.1 Классификация средств размещения по различным категориям</p> <p>Классификационные признаки средств размещения: вместимость номерного фонда, целевой рынок, уровень комфорта, форма собственности, назначение, местоположение. Классификация гостиничных предприятий по виду собственности. Независимые гостиницы, и отели под управлением международных и российских компаний.</p> <p>Коллективные средства размещения: гостиницы и аналогичные средства размещения, специализированные размещения, иные коллективные средства размещения. Индивидуальные средства размещения.</p> <p><i>Демонстрация учебных фильмов и слайдов</i></p> <p>Тема 4.2 Национальная система классификация гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>Национальная система классификации гостиниц и других средств размещения в РФ. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" Порядок прохождения. Экспертная оценка соответствия требованиям категории, критерии балльной оценки гостиниц и других средств размещения. Требования системы к гостиницам разных категорий. Категории. Объекты классификации. Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации.</p> <p>Тема 4.3 Национальная система классификация гостиничных номеров.</p> <p>Система классификации гостиничных номеров в РФ. Требования и критерии оценки. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"</p> <p>Тема 4.4 Типы средств размещения.</p> <p>Типология средств размещения. Особенности Эко-отелей. Международные и Российские экологические программы. Классификация апарт-отелей. Бутик-отели, дизайн отели, арт-отели. деятельность хостелов. Фермерские дома.</p> <p>Тема 4.5 Международные системы классификации средств размещения.</p> <p>Система звезд. Система букв, классов, категорий. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции,</p>

	Франции, Испании). Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда). Классификация средств размещения в США и Канаде. Подходы к применению систем категоризации средств размещения в разных странах. Основные критерии классификации отелей в разных странах. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах. <i>Демонстрация учебных фильмов и слайдов</i>
--	--

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 3				
1	Службы гостиницы, из структура и взаимодействие	Семинар: выступления студентов с сообщениями по вопросам практического занятия, групповая дискуссия.	2	1
2	Разработка нового гостиничного продукта.	Практическое занятие. Разработка новой гостиничной услуги (продукта)	2	2
3	Сегментация потребителей гостиничных услуг	Практическое занятие. Выполнение задания по определению целевой аудитории конкретной гостиницы	3	2
4	История образования международных гостиничных компаний	Выступления студентов. Презентации с докладами. Групповые дискуссии	2	3
5	Методика классификации средств размещения	Семинар: выступления студентов с сообщениями по вопросам практического занятия, групповая дискуссия.	2	4
6	Требования к классификации средств размещения.	Заполнение протоколов по бальной оценке средств размещения	2	4
7	Национальная система классификация гостиничных номеров	Заполнение протоколов по бальной оценке гостиничных номеров	2	4
8	Типы средств размещения	Деловая игра	2	4
Всего			17	

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	№ раздела
-------	---------------------------------	---------------------	-----------

			ДИСЦИПЛИНЫ
Учебным планом не предусмотрено			
		Всего	

4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы
Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся
Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 3, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	20	20
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	4	4
Выполнение реферата (Р)	-	-
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	4	4
Домашнее задание (ДЗ)	23	23
Контрольные работы заочников (КРЗ)	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	6	6
Всего:	57	57

5. Перечень учебно-методического обеспечения
для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
	Быстров С. А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356	
	Брашнов, С.Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.Г. Брашнов, Е.В. Мигунов. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 220 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/44297	
	Уокер Д. Р. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный	

	ресурс] : учеб. пособие, 10102 «Туризм» / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егорова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 735 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390563	
	Черевичко, Т.В. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко .— 3-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2019 .— 286 с. — (Социально-культурный сервис и туризм) .— ISBN 978-5-9765-0024-2 .— Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/713471	
	Розанова Т. П. Розанова, Т. П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : Практикум / Т. П. Розанова, Т. В. Муртузалиева. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. - 132 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430296	
	Родионова Н.С., Субботина Е.В., Глаголева Л.Э., Высотина Е.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие для вузов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.С. Родионова [и др.]. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : , 2014. — 352 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/90749 .	
	Джум Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 368 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=474993	
	Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Котлер Ф., Боуэн Д.Т., Мейкенз Д., - 4-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 1071 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391834	
	Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 264 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=466449	
	Можаева Н. Г. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579	
	Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391984	
	Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.	

	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650	
	Уокер Д. Р. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егорова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 880 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396883	
	Ушаков Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 136 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=762989	
	Алексеева Н. П. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen: Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева. - М.: Флинта: МПСИ, 2011. - 344 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=320766	
	Медлик С. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 239 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390761	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
http://buklib.net/	Электронная библиотека
http://tourlib.net/	Электронная библиотека
Znanium.com	Электронная библиотека
http://www.hotelstat.ru	Электронная библиотека нормативных документов
http://hotelexecutive.ru/	Журнал «Современный отель», «Ресторановедъ»
https://hotelier.pro/	Журнал для отельеров
https://prohotel.ru/	Журнал о гостиничном бизнесе

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Мультимедийная лекционная аудитория	
2	Компьютерный класс	

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Экзаменационные билеты; Тесты.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий.
«хорошо» «зачтено»	– обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения;

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
	<ul style="list-style-type: none"> – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий.
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
1	Основные понятия индустрии гостеприимства.	ОПК-4.У.1
2	Современные тенденции развития индустрии гостеприимства	ОПК-4.У.1
3	Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие.	ОПК-2.3.1 ОПК-2.У.1
4	Особенности деятельности контактных служб отеля.	ОПК-2.У.1
5	Виды гостиничных услуг.	ОПК-2.У.1
6	Особенности дополнительных услуг гостиницы.	ОПК-4.У.1
7	Понятие и специфика продукта индустрии гостеприимства.	ОПК-2.У.1
8	Модель разработки нового гостиничного продукта.	ОПК-2.У.1
9	Специфика продаж дополнительных услуг в отеле.	ОПК-4.У.1
10	Сегментный анализ гостиничного рынка	ОПК-4.У.1
11	Организация позиционирования продукта отеля.	ОПК-4.У.1
12	История возникновения гостиничных цепей. (Риц, Статлер,)	ОПК-4.У.1
13	История создания и деятельности компании Hilton	ОПК-4.У.1
14	Международные гостиничные операторы. Основные признаки гостиничной цепи. Причины интеграции отелей.	ОПК-2.3.1
15	Преимущества и недостатки гостиничных цепей для владельца гостиницы.	ОПК-2.У.1
16	Формы управления гостиничным предприятием.	ОПК-2.У.1
17	Управление через договор франчайзинга. Причины расторжения договора.	ОПК-2.У.1
18	Классификация гостиниц по различным категориям.(по местоположению, по времени функционирования.....)	ОПК-6.3.1

19	Типы средств размещения	ОПК-2.3.1
20	Алгоритм прохождения классификация	ОПК-6.3.1
21	Средств размещения согласно Постановлению Правительства РФ №1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"	ОПК-6.3.1
22	Основные требования к гостиницам и иным средствам размещения	ОПК-6.3.1
23	(Постановление Правительства РФ от N 1860"Об утверждении Положения о классификации гостиниц" Приложение 5)	ОПК-6.3.1
24	Классификация гостиничных номеров по различным категориям и согласно Постановлению Правительства РФ от N 1860"Об утверждении Положения о классификации гостиниц	ОПК-6.3.1
25	Международные системы классификации средств размещения.	ОПК-6.3.1
26	Особенности бутик-отелей и дизайн – отелей.	ОПК-2.3.1
27	Общие требования к хостелам.	
28	Характеристика и особенности экологических отелей. Характеристика экологической программы «Листок Жизни»	ОПК-6.3.1
29	Участие гостиниц в программах охраны окружающей среды. Программ «Зеленый ключ», «Голубой флаг».	ОПК-2.3.1 ОПК-6.3.1
30	Апарт-отели: особенности, классификация	ОПК-2.3.1

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета
	Учебным планом не предусмотрено

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
	<p>Раздел 1. Характеристика современной гостиничной индустрии в России</p> <p>1 Туризм – это: (выбрать один ответ)</p> <p>а) Временные выезды (путешествия) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровит., рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, несвязанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания.</p> <p>б) туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;</p>	ОПК-6.3.1

	<p>2. Гостиница, отель – это: (выбрать один ответ)</p> <p>а) Одна или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимым для временного проживания.</p> <p>б) Предприятие, предоставляющее услуги размещения и, в большинстве случаев, услуги питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания доп. услуг.</p> <p>в) СР общей площадью спальных помещений не более 500 м², используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предост. услуг размещения.</p>	ОПК-6.3.1
	<p>3. Номер в средстве размещения – это: (выбрать один ответ)</p> <p>а). Предприятие, предоставляющее услуги размещения и питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания доп. услуг.</p> <p>б). Имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;</p> <p>в). Одна или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимым для временного проживания.</p>	ОПК-6.3.1
	<p>4. Общее кол-во номеров средства размещения (СР) – это: (выбрать один ответ)</p> <p>а). Индивидуальные СР;</p> <p>б). Номерной фонд отеля;</p> <p>в). Категория СР;</p> <p>г). Коллективные СР.</p>	ОПК-6.3.1
	<p>5. Система, позволяющая проводить оценку средства размещения туристов, его оборудования, оснащения и предоставляемых им услуг. (выбрать один ответ)</p> <p>а) номерной фонд отеля;</p> <p>б) система классификации;</p> <p>в) транспортная система.</p>	ОПК-6.3.1
	<p>6. Средство размещения - это: (выбрать один ответ)</p> <p>а) Помещение, используемое организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения.</p> <p>б) Одна или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимым для временного проживания.</p>	ОПК-6.3.1
	<p>7. Коллективные средства размещения – это: (выбрать один ответ)</p> <p>а) Общее кол-во номеров средства размещения.</p> <p>б) Помещения, имеющие не менее пяти номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения.</p> <p>в) Средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые для предоставления услуг средств размещения юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями.</p>	ОПК-6.3.1

	<p>8. Индивидуальные средства размещения – это: (выбрать один ответ)</p> <p>а) Общее кол-во номеров средства размещения.</p> <p>б) Помещения, имеющие не менее пяти номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения.</p> <p>в) Средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, для временного проживания и предоставления услуг средств размещения.</p> <p>9. Малое средство размещения – это: (выбрать один ответ)</p> <p>а) Гостиница с номерным фондом не более 50 номеров.</p> <p>б) Одна или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимым для временного проживания.</p> <p>в) Общее кол-во номеров средства размещения.</p> <p>10. Цена номера (места в номере) – это: (выбрать один ответ)</p> <p>а) Стоимость дополнительных услуг отеля.</p> <p>б) Стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.</p> <p>Раздел 2. Основные понятия и сущность гостиничного продукта</p> <p>1. Дополнительные услуги в отеле подразделяются на 2 группы: (возможно несколько ответов)</p> <p>а). услуги, которые включены в стоимость проживания;</p> <p>б) инженерно-технические услуги;</p> <p>в) платные услуги по просьбе гостей за доп. оплату;</p> <p>г) услуги размещения.</p> <p>2. Дополнительные услуги в гостинице подразделяются на: (возможно несколько ответов)</p> <p>а) Платные;</p> <p>б) Универсальные;</p> <p>в) Бесплатные;</p> <p>3. К основным услугам относятся: (возможно несколько ответов)</p> <p>а) услуги по вызову такси;</p> <p>б) услуги по размещению;</p> <p>в) услуги по предоставлению питания;</p> <p>г) туристско-экскурсионное обслуживание.</p> <p>4. Какие культурно-досуговые услуги предоставляют курортные и загородные отели для детей: (возможно несколько ответов)</p> <p>а) мини-клуб;</p> <p>б) услуги врача;</p> <p>в) детская площадка;</p>	<p>ОПК-6.3.1</p> <p>ОПК-6.3.1</p> <p>ОПК-6.3.1</p> <p>ОПК-2.3.1</p> <p>ОПК-2.3.1</p> <p>ОПК-2.3.1</p> <p>ОПК-2.У.1</p>
--	---	--

	<p>г) игровая гостиная.</p> <p>5.К транспортным услугам гостиницы относятся: <i>(возможно несколько ответов)</i></p> <p>а) аренда автомобиля с водителем; б) аренда гладильного пресса; в) аренда автомобиля без водителя; г) услуга такси отеля; д) охраняемый паркинг.</p> <p>6. Какие услуги исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты (согласно правилам предоставления гостиничных услуг в РФ ? <i>(возможно несколько ответов)</i></p> <p>а) предоставление утюга и гладильной доски б) вызов скорой помощи; в) пользование медицинской аптечкой; г) доставка в номер корреспонденции по ее получении; д) побудка к определенному времени; е) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.</p> <p>7 Аутсорсинг - это: <i>(выбрать один ответ)</i></p> <p>а) резервирование номеров, производимое отделом бронирования отеля по заявкам клиентов; б) передача на договорной основе определенных функций другим организациям, которые специализируются в конкретной области и обладают соответствующим опытом, знаниями и техническими средствами; в) нормативный документ, содержащий комплекс <u>норм</u>, правил, требований к объекту.</p> <p>8 К услугам курортного отеля относятся: <i>(возможно несколько ответов)</i></p> <p>а) услуги СПА-центра; б) анимационно-досуговые; в) размещения; г) услуги питания; д) строительно-монтажные.</p> <p>9.По уровню предоставляемых лечебных услуг курортные учреждения условно можно разделить на: <i>(возможно несколько ответов)</i></p> <p>а) санатории; б) конгресс-отели; в) пансионаты с лечением.</p> <p>10.К спортивно-оздоровительным услугам гостиницы относятся: <i>(возможно несколько ответов)</i></p> <p>а) услуги SPA-центра; б) услуги Fitness-центра; в) услуги бассейна; г) услуги прачечной.</p>	<p>ОПК-2.У.1</p> <p>ОПК-6.3.1</p> <p>ОПК-2.У.1</p> <p>ОПК-4.У.1</p> <p>ОПК-4.У.1</p> <p>ОПК-4.У.1</p>
--	---	---

	<p>Раздел 3 Международные гостиничные ассоциации и объединения</p> <p>1. Гостиничная цепь – это: <i>(выбрать один ответ)</i></p> <p>а). Общее количество номеров (мест) средства размещения. б). Группу людей, заинтересованных этим видом бизнеса. в). Документы, подтверждающие предварительную оплату номера. г). Объединение нескольких гостиничных предприятий в коллективный бизнес, осуществляемый под единым руководством, в рамках общей концепции продвижения продукта и под общей торговой маркой.</p> <p>2. Укажите гостиничную сеть, лозунг которой: « Мы леди и джентльмены, которые обслуживают других леди и джентльменов». <i>(выбрать один ответ)</i></p> <p>а) Holiday Inn б) Hilton Garden Inn в) The Ritz-Carlton Hotel Company г) Hotel Courtyard by Marriott</p> <p>3. Кто стоял у истоков создания гостиничных сетевых предприятий: <i>(возможно несколько ответов)</i></p> <p>а) Cesar Ritz б) Ellsworth M. Statler в) Кеммонс Уилсон г) Джон Мариотт</p> <p>4. Основные признаки гостиничной цепи- это: <i>(возможно несколько ответов)</i></p> <p>а)Формальные элементы, обеспечивающие узнаваемость отелей цепи, их визуальное единство: общим логотипом, цветовой гаммой, элементами декора, название б) Все гостиницы находятся в одной стране. в) Одинаковый уровень обслуживания и комфорта. г) Единое управление: администрацией сети, профессиональной управляющей компанией по контракту или по договору франчайзинга.</p> <p>5. Hilton Worldwide - это:<i>(возможно несколько ответов)</i></p> <p>а.) оператор гостиничных сетей; б.) известный в США ресторан; в.) Управляющая гостиничная компания; г.) Хóлдинг; д.) Город в Канаде.</p> <p>6. основополагающие принципы работы Конрада Хилтона: <i>(возможно несколько ответов)</i></p> <p>а) Клиенту бесплатно надо предлагать как можно больше услуг. б) Работайте только полдня. Не важно, какую половину дня вы работаете, - первые 12 часов или вторые 12 часов".</p>	<p>ОПК-2.У.1</p> <p>ОПК-2.У.1</p> <p>ОПК-2.У.1</p> <p>ОПК-2.У.1</p> <p>ОПК-2.У.1</p> <p>ОПК-2.3.1</p> <p>ОПК-2.У.1</p>
--	---	--

	<p>в.) Все, что может понадобиться клиенту, должно продаваться в гостинице.</p> <p>г.) «Лучший сюрприз -- отсутствие сюрпризов».</p> <p>д.) Деньги должно приносить все пространство отеля.</p> <p>7. Основные преимущества гостиничных цепей: <i>(возможно несколько ответов)</i></p> <p>а.) Возможность приобретения крупных партий товаров по оптовым ценам.</p> <p>б.) Экономия затрат на подготовку персонала.</p> <p>в.) Эффективное продвижение гостиничных услуг на рынок и экономия на рекламных мероприятиях.</p> <p>г.) Организация медицинского обслуживания в отеле.</p> <p>д.) Использование торговой марки (известное имя)</p> <p>8. К наиболее распространенным в международной практике формам управления предприятиями гостеприимства относятся: <i>(возможно несколько ответов)</i></p> <p>а) управление по контракту;</p> <p>б) управление через договор франчайзинга;</p> <p>в) аренда;</p> <p>г) управление по устному договору.</p> <p>9. При какой форме управления гостиницей управляет ее владелец: <i>(выбрать один ответ)</i></p> <p>а) управление по контракту;</p> <p>б) управление через договор франчайзинга;</p> <p>в) аренда.</p> <p>10. По договору франчайзинга управляющая гостиничная компания (франчайзер) передает владельцу отеля: <i>(возможно несколько ответов)</i></p> <p>а) свои права на использование торговой марки;</p> <p>б) своего управляющего;</p> <p>в) туристскую путёвку;</p> <p>г) свои стандарты обслуживания .</p> <p>Раздел 4. Современные системы классификация гостиничных предприятий</p> <p>1. По каким критериям классифицируют гостиничные предприятия: <i>(возможно несколько ответов)</i></p> <p>а) вместимость номерного фонда;</p> <p>б) политическая обстановка страны;</p> <p>в) погодные условия;</p> <p>г) местоположение;</p> <p>д) продолжительность работы, уровень цен.</p> <p>2. Средства размещения. классифицируют на: <i>(возможно несколько ответов)</i></p> <p>а) Коллективные средства размещения;</p>	<p>ОПК-2.У.1</p> <p>ОПК-2.У.1</p> <p>ОПК-2.У.1</p> <p>ОПК-2.У.1</p> <p>ОПК-6.3.1</p> <p>ОПК-6.3.1</p>
--	---	---

	<p>б) Государственные средства размещения; в) Индивидуальные средства размещения; г) Общие средства размещения.</p> <p>3. В зависимости от номерного фонда средства размещения подразделяют на: <i>(выбрать один ответ)</i> а) Крупные, средние, мини; б) Большие, средние, малые, мини.</p> <p>4. Средние отели имеют вместимость: <i>(выбрать один ответ)</i> а) от 100 до 300 номеров; б) от 51 до 200 номеров; в) от 50 до 200 номеров.</p> <p>5. По контингенту проживающих и специализации средства размещения подразделяют на: <i>(возможно несколько ответов)</i> а) туристские; б) спортивные; в) физкультурно-оздоровительные; г) детские; д) нейтральные; е) молодежные,</p> <p>6. К специализированным средствам размещения относятся: <i>(возможно несколько ответов)</i> а) гостиница; б) дома охотника (рыбака); в) бутик-отель; г) санатории, пансионаты; д) туристские базы.</p> <p>7. Коллективные средства размещения - это: <i>(выбрать один ответ)</i> а) Средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые для предоставления услуг средств размещения юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями. б) Средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, для временного проживания и предоставления услуг средств размещения. в) Средства размещения с номерным фондом не более 50 номеров.</p> <p>8. Индивидуальные средства размещения - это: <i>(выбрать один ответ)</i> а) Средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые для предоставления услуг средств размещения юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями. б) Средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, для временного</p>	<p>ОПК-6.3.1</p> <p>ОПК-6.3.1</p> <p>ОПК-4.У.1</p> <p>ОПК-4.У.1</p> <p>ОПК-6.3.1</p> <p>ОПК-6.3.1</p>
--	--	---

	<p>проживания и предоставления услуг средств размещения.</p> <p>в) Объекты туристской индустрии, представляющие собой средства размещения, которые предоставляют услуги размещения и дополнительные услуги в соответствии с назначением, специализацией, профилем работы и/или направлением деятельности, а именно туристские, оздоровительные, спортивные, физкультурно-оздоровительные, образовательные и другие.</p> <p>9. В соответствии с Национальной классификацией гостиниц низшая категория: <i>(выбрать один ответ)</i></p> <p>а) "пять звезд"; б) "одна звезда"; в) "без звезд".</p> <p>10. Национальная система классификации гостиниц какой страны использует систему букв (ABCD): <i>(выбрать один ответ)</i></p> <p>а) Италия; б) Греция; в) Франция; г) Великобритания.</p>	<p>ОПК-2.У.1</p> <p>ОПК-2.У.1</p>
--	--	-----------------------------------

Таблица 18а – Тесты. Шкала оценок

Количество правильных ответов	Оценка
40-36	5
35-30	4
29-20	3
До 20	2

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала .

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших

достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

Структура предоставления лекционного материала:

- формулировку темы лекции;
- указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
- изложение вводной части;
- изложение основной части лекции;
- краткие выводы по каждому из вопросов;
- заключение;
- рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Начальный этап каждого лекционного занятия – оглашение основной темы лекции с краткой аннотацией предлагаемых для изучения вопросов. Преподаватель сообщает о примерном плане проведения лекции и предполагаемом распределении бюджета времени. Если очередное занятие является продолжением предыдущей лекции, кратко формулируют полученные ранее знания, необходимые для понимания и усвоения изучаемых вопросов.

В вводной части достаточно кратко характеризуется место и значение данной темы в курсе, дается обзор важнейших источников и формулируются основные вопросы или задачи, решение которых необходимо для создания стройной системы знаний в данной предметной области. В этой части лекции демонстрируются основные педагогические методы, которые будут использоваться при изложении материала

Основная часть лекции имеет своей целью раскрытие содержания основных вопросов или разделов и определяется логической структурой плана лекции. При этом используются основные педагогические способы изложения материала: описание-характеристика, повествование, объяснение и др. Преподаватель использует эффективные методические приемы изложения материала - анализ, обобщение, индукцию, дедукцию, противопоставления, сравнения и т.д., обеспечивающие достаточно высокий уровень качества учебного процесса.

В заключительной части лекции проводится обобщение наиболее важных и существенных вопросов, делаются выводы и формулируются задачи для самостоятельной работы студентов. Оставшееся время используют для ответов на вопросы студентов.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прослушанной лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

Требования к проведению семинаров

При подготовке к семинарским занятиям студенты должны ответить на контрольные вопросы, подготовить доклад и выступить с сообщением на занятии. Для самостоятельной подготовки может быть использована дополнительная литература, а также источники Интернет.

Вопросы для обсуждения на семинарских занятиях студенты могут прочитать в Учебно-методических материалах по семинарским занятиям или уточнить у преподавателя на предыдущем занятии.

Студенты могут обсудить возникающие в ходе самостоятельной работы проблемы по конкретным вопросам, а также содержание доклада с преподавателем в соответствии с графиком его индивидуальных консультаций.

Темы выступлений и докладов студентов сформулированы с учетом актуальных направлений развития теории и организации менеджмента ресторанного и гостиничного бизнеса, а также основных тенденций изменения социально-экономической политики в России на современном этапе.

Студенты вправе выбрать тему, соответствующую опыту и месту работы, а также своим профессиональным и научным интересам. Темы доклада могут быть самостоятельно предложены студентами с учетом основного содержания учебной дисциплины и согласованы с преподавателем. Доклад должен быть представлен в печатном виде и оформлен в соответствии с общими требованиями.

Структура доклада и порядок работы над ним

Структура:

- Введение
- Основная часть
- Заключение
- Список источников

Порядок работы

Выбрав тему работы, студент должен разработать содержание письменной работы по параграфам и разделам. В содержании работы должны быть выделены основные понятия и определения по данной проблеме.

Темы докладов и вопросы для выступления выдаются в конце каждого практического занятия (для студентов очной формы обучения) по конкретной теме в соответствии с программой изучения учебной дисциплины, и на установочной лекции (для студентов заочной формы обучения). Содержание доклада может согласовываться с преподавателем на консультациях, как при личной встрече, так и по электронной почте.

Рекомендуется следующая последовательность выполнения работы:

- изучение специальной литературы и нормативной документации;

- составление и согласование содержания работы, а также графика ее написания;
- написание доклада;
- представление работы на обсуждение студентов.

Работа с источниками информации

По учебной дисциплине студентам предлагается обширный список литературы, который может быть использован ими в соответствии с выбранной темой доклада. Возможно использование источников информации не указанных в списке. Теоретический анализ проблемы выполняется на основе изученной литературы и электронной информации. Каждому студенту предстоит самостоятельно подобрать литературу по выбранной теме, учитывая ее специфику, а так же материалы, подтверждающие местный (региональный) опыт. Литература должна отражать различные научные подходы по избранной теме исследования, поэтому необходимо отдавать предпочтение научным изданиям, избегать популярных брошюр. Для отражения современных тенденций в решении исследуемой проблемы следует использовать более поздние издания, желательно, за последние 5 лет.

Работая с источниками литературы, необходимо фиксировать основные понятия и определения, а также статистические данные с указанием конкретного источника информации и номера страницы, для использования этих понятий в тексте письменной работы.

Рекомендации по поиску информации в Интернете

Производя поиск необходимой информации на сайтах организаций, библиотек или изданий следует:

- обращаться к интернет - каталогам;
- не ограничиваться обращением к одной поисковой системе;
- находить сайты, являющиеся ключевыми по данной теме, на них может быть множество хорошо отобранных ресурсов; у каждой поисковой системы свои правила задания запроса, необходимо изучить «помощь» системы;
- обращаясь к найденным «похожим документам», помните о направлении поиска, используйте ключевые слова.

Написание доклада необходимо начинать с составления его содержания, которое должно иметь четкие формулировки, быть логичным и последовательным.

Главное в докладе - раскрыть по возможности наиболее точное и полное содержание основных понятий темы, сопоставить различные точки зрения на проблему (практиков гостиничного бизнеса, маркетологов, социологов, экономистов, менеджеров, психологов, юристов), избегая механического переписывания текста из книг или статей, и изложить свое мнение по данной проблеме.

Изложение материала должно быть последовательным и логическим. Все разделы и параграфы работы должны быть увязаны между собой.

В заключении обязательно отражается точка зрения автора на проблему, формулируются как положительные стороны деятельности различных учреждений и ведомств, так и недостатки в работе по решению проблем организации гостиничного и ресторанного бизнеса на современном этапе и обосновываются причины не возможности решения проблем, а также предлагаются рекомендации по решению данной проблемы.

Рекомендации должны логически вытекать из теоретического анализа выбранной темы и изучения опыта практической деятельности менеджеров гостиничного и ресторанного бизнеса и носить конкретный характер по обеспечению экономической эффективности предприятий отрасли. Доклад выполняется в соответствии с общими требованиями к оформлению курсовых работ и рефератов, разработанных ГУАП.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Организация услуг гостеприимства» планируется, организуется и проводится во внеклассные часы в течение всего периода обучения по ней студентов в ГУАП, на основе учебного плана и учебной программы.

При определении объема учебного материала, выносимого для самостоятельной работы студентов, преподаватель кафедры должен руководствоваться нормами времени, установленными для каждой дисциплины «Организация услуг гостеприимства» учебным планом.

Время, отведенное на самостоятельную работу студентов, должно быть использовано ими полностью и по назначению.

Для обеспечения самостоятельной работы студенты должны: ознакомиться с перечнем обязательной и дополнительной литературы по учебной дисциплине, исходя из реальных возможностей по ее изучению в рамках предусмотренного бюджета времени.

Руководство самостоятельной работой слушателей по изучению дисциплины «Организация услуг гостеприимства» и контроль за ее эффективностью осуществляет кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса.

Самостоятельная работа под руководством преподавателя — это вид учебного занятия, на котором студенты самостоятельно изучают теоретический материал и отрабатывают практические умения и навыки при непосредственной организующей и направляющей деятельности преподавателя. Они предусматривают, как правило, самостоятельное изучение учебного материала по учебным и учебным пособиям, разработку рефератов, выполнения расчетно-графических, вычислительных работ, моделирования и других творческих заданий. Самостоятельная работа под руководством преподавателя проводится в часы, предусмотренные расписанием занятий.

Самостоятельная работа является неотъемлемой составляющей процесса обучения студентов и позволяет:

- закрепить теоретические знания, полученные студентами на лекционных занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки;
- расширить знания по основным темам учебной дисциплины за счет изучения дополнительной литературы и подготовки к семинарам и практическим занятиям по избранной теме;
- изучить теоретические основы гостиничного дела;
- приобрести навыки, необходимые для выполнения ими своих профессиональных

обязанностей руководителя в сфере индустрии гостеприимства.

В ходе изучения данной дисциплины студенты должны знать:

- теоретических основ гостиничного дела;
- нормативно-правовых документов, регламентирующих гостиничную деятельность;
- принципов классификации гостиничных услуг и их характеристики;
- основные положения национальной системы стандартизации, методы стандартизации; национальные стандарты на услуги;
- теоретические основы современной системы управления гостиницами;
- технологии и практические процедуры обслуживания гостей;
- гостиничный маркетинг;

Студенты должны уметь:

- уметь определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
- уметь определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
- уметь осуществлять мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов; осуществлять продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий

применять на практике нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;

В процессе самостоятельной работы студенты должны изучить предложенные основные источники информации в соответствии с конкретной темой по учебной дисциплине, запомнить основные понятия и определения, а также усвоить различие между подходами в организации управления производственным процессом гостиничных предприятий и предприятий питания.

Для решения указанных задач студентам предлагаются к прочтению и содержательному анализу учебные пособия, учебники, нормативные документы, Интернет-сайты.

Результаты работы с текстами обсуждаются на семинарских занятиях, посвященных соответствующим учебным вопросам.

В процессе самостоятельной работы студенты должны изучить предложенные основные источники информации в соответствии с конкретной темой по учебной дисциплине, запомнить основные понятия и определения, а также усвоить различие между подходами в организации управления производственным процессом гостиничных предприятий и предприятий питания.

11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль знаний успеваемости проводится в форме выполнения тестовых заданий по основным разделам изучения дисциплины.

Данный учебно-методический комплекс содержит тесты по дисциплине «Организация услуг гостеприимства» .

Для решения предложены Тесты по организации услуг гостеприимства в гостиничных комплексах. Общее количество тестов 40 по 4 разделам . Каждый тест - вопрос предполагает несколько вариантов ответов. Предложенные ответы могут быть верными или не верными.

Каждый тест состоит из 3 - 5 ответов. Следует обратить внимание на информацию после каждого вопроса: «возможно несколько ответов» или «выбрать один ответ». Это поможет студентам в выборе верных ответов.

В случае невыполнения и/или получения за задания текущего контроля 3 и менее баллов, обучающийся, при успешном прохождении промежуточной аттестации в форме экзамена, не может получить аттестационную оценку выше "хорошо".

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

– экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой