

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Иванов А.Г.

подпись

« 14 » июня 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.01 ВВЕДЕНИЕ В НАПРАВЛЕНИЕ**

Направление подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело

Направленность (профиль) – Санаторно-курортная деятельность

Форма обучения: заочная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2017

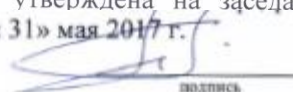
Рабочая программа дисциплины «Введение в направление» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 – «Гостиничное дело», (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 20 октября 2015 г., №1169 и приказа №301 Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 г. «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

Программу составил:
Фокин Дмитрий Николаевич, канд. геогр. наук,
преподаватель кафедры
международного туризма и менеджмента



подпись

Рабочая программа дисциплины «Культура сервиса» утверждена на заседании Международного туризма и менеджмента протокол № 11 « 31 » мая 2017 г.
Заведующий кафедрой (разработчик) Беликов М.Ю.



подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 « 31 » мая 2017 г.
Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Географического факультета протокол № 9-17 « 9 » июня 2017 г.
Председатель УМК факультета Погорелов А.В.



подпись

Рецензенты:

1. Е.В. Бершадская, исполнительный директор Общества с ограниченной ответственностью «Кар Икс Технолоджис»
2. А.А. Мищенко, кандидат геогр. наук, доцент кафедры физической географии Кубанского государственного университета

Рабочая программа дисциплины «Введение в направление» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 – «Гостиничное дело», (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 20 октября 2015 г., №1169 и приказа №301 Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 г. «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

Программу составил:

Фокин Дмитрий Николаевич, канд. геогр. наук,
преподаватель кафедры
международного туризма и менеджмента

подпись

Рабочая программа дисциплины «Культура сервиса» утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № ____ от « ____ » _____ 2018 г.

Заведующий кафедрой (разработчик) Беликов М.Ю.

подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № ____ от « ____ » _____ 2018 г.

Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.

подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии геологии туризма и сервиса протокол № ____ от « ____ » _____ 2018 г.

Председатель УМК Погорелов А.В.

подпись

Рецензенты:

1. Е.В. Бершадская, исполнительный директор Общества с ограниченной ответственностью «Кар Икс Технолоджис»

2. А.А. Мищенко, кандидат геогр. наук, доцент кафедры физической географии Кубанского государственного университета

3. СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).....	4
1.1 Цель освоения дисциплины	4
1.2 Задачи дисциплины.	4
1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.	4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Структура и содержание дисциплины.	6
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.	6
2.2 Структура дисциплины	6
2.3 Содержание разделов дисциплины:.....	7
2.3.1 Занятия лекционного типа.	7
2.3.2 Занятия семинарского типа.	8
2.3.3 Лабораторные занятия.	9
2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов).....	9
2.4 Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	9
3. Образовательные технологии.	10
4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. 11	
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.	11
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....	11
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).	15
5.1 Основная литература.	15
5.2 Дополнительная литература.....	15
5.3. Периодические издания.	15
6. Перечень ресурсов информационно–телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).	16
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).	17
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).	18
8.1 Перечень информационных технологий.	18
8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.	18
8.3 Перечень информационных справочных систем.....	18
9. Материально–техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).	19

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цели изучения дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины «Введение в направление» являются:

- знать историю становления гостиничного хозяйства;
- охарактеризовать формирование и основные тенденции развития гостиничных комплексов;
- систематизировать знания в области структурной иерархии гостиничного комплекса;
- изучить основные категории в отрасли гостеприимства и правовые аспекты регулирования гостиничных комплексов.

Ознакомление представленного материала поможет студентам ориентироваться в профессиональной терминологии и в современной ситуации в области гостиничного хозяйства.

1.2 Задачи изучения дисциплины

- изучить историю формирования гостиничного хозяйства;
- дать студентам необходимые знания и навыки для самостоятельного исследования влияния социальных факторов на эффективность функционирования современной туристической индустрии и гостиничного сервиса;
- помочь студентам овладеть основными правилами и формами научно-исследовательской и методической деятельности, позволяющими проводить глубокий анализ производственных и управленческих процессов на предприятиях этого профиля;
- сформировать основные знания в области профессиональной терминологии;
- ознакомить с основами дисциплины, систематизировать полученные материалы, применять их на практике;
- освоить основные принципы и правила изучаемых вопросов, для достижения учебно-профессиональной цели студента.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Введение в направление» введена в учебные планы подготовки магистров по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности (профилю) «Санаторно-курортная деятельность», согласно ФГОС ВО, блока Б1, вариативная часть и является дисциплиной по выбору, индекс дисциплины – Б1.В.01, читается на 1 курсе

Последующие дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей, в соответствии с учебным планом: «Финансы гостиничного и санаторно-курортного комплекса», «Бизнес-планирование в гостиничных предприятиях», «Финансово-экономическая деятельность гостиничных предприятий», «Материально-техническая база гостиничных комплексов», «Этика и этикет в гостиничном деле», «Реклама в гостиничном деле», «Сервисная деятельность», «Технологии гостиничной деятельности», «Организация гостиничного дела», «Проектирование гостиничной деятельности», «Экономика гостиничного предприятия».

Дисциплина предусмотрена основной образовательной программой (ООП) КубГУ (направление 05.04.02 «Гостиничное дело», профиль «Санаторно-курортная деятельность») на 1 курсе в объёме 3 зачетных единицы (108 часов, аудиторные занятия – 12 часа, самостоятельная работа – 87 часов), форма контроля - экзамен.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс освоения дисциплины «Введение в направление» направлен на формирование элементов следующих профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», направленности (профилю) «Санаторно-курортная деятельность»:

– готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-2).

Изучение дисциплины «Введение в направление» направлено на формирование у обучающихся профессиональных компетенций, что отражено в таблице 1.

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ПК-2	готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	историю развития дисциплины, основные этапы ее формирования; основные категории изучаемой дисциплины; структурную иерархию гостиничного комплекса; правовые особенности регулирования профессиональных вопросов;	применять современные методологии, концепции, категории для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей; применять, адаптировать и развивать современные методологии, концепции, категории в индустрии сервиса; использовать современные научные принципы и подходы к исследованию рынка гостиничных услуг; владеть информацией о природе и социуме: дифференцировать полученные знания; находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий; воспринимать новые научные факты в области гостиничного хозяйства;	способностью формировать и систематизировать полученные данные; культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения; постоянное совершенствование и саморазвитие, повышение своей квалификации и профессионального мастерства; уметь критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития и устранения недостатков.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач.ед. (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице 1.

Вид учебной работы	Всего часов	Курс (часы)			
		1			
Контактная работа, в том числе:					
Аудиторные занятия:					
Занятия лекционного типа	4	4			
Лабораторные занятия	–	–			
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	8	8			
Иная контактная работа:					
Контроль самостоятельной работы (КСР)	-	-			
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	0,3			
Самостоятельная работа, в том числе:					
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	–	–			
Расчетно–графическое задание (РГЗ)	–	–			
Реферат (Р)	10	10			
Самостоятельное изучение разделов	40	40			
Проработка учебного (теоретического) материала	20	20			
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	10	10			
Подготовка к текущему контролю	7	7			
Контроль:					
Подготовка к экзамену	8,7	8,7			
Общая трудоемкость	час.	108	108		
	в том числе контактная работа	12,3	12,3		
	зач. ед.	3	3		

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины приведены в таблице 3. Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре.

№	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1	Этапы развития гостиничного хозяйства. Древний период (IV в. до н.э. 476 г. н.э.)	7	1	1	–	5
2	Этапы развития гостиничного хозяйства. Средневековье (V – XV вв.)	10	-	-	–	10
3	Этапы развития гостиничного хозяйства. Новое время (XVI – начало XX вв.)	10	-	-	–	10
4	Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания	12	1	1	–	10
5	Классификация гостиниц	11	-	1	–	10
6	Основные службы гостиничного предприятия и принципы их функционирования	12	1	1	–	10
7	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	9	-	1	–	8

8	Современное состояние индустрии гостеприимства. Факторы развития индустрии гостеприимства	7	-	1	-	6
9	Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства	8	1	1	-	6
10	Организация и предоставление дополнит. услуг	7	-	1		6
11	Анимационные услуги	6	-	-		6
	Итого по дисциплине:		4	8	-	87

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

Принцип построения программы – модульный, базирующийся на выделении крупных разделов (тем) программы – модулей, имеющих внутреннюю взаимосвязь и направленных на достижение основной цели преподавания дисциплины. В соответствии с принципом построения программы и целями преподавания дисциплины курс «Введение в направление» содержит 4 модуля, охватывающих основные темы.

Содержание лекционных тем дисциплины приведено в таблице 4.

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Этапы развития гостиничного хозяйства. Древний период (IV в. до н.э. 476 г. н.э.)	«Фундамент» зарождения индустрии гостеприимства.	УО-1
2	Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания	Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии гостеприимства. Классификация средств размещения.	УО-2
3	Основные службы гостиничного предприятия и принципы их функционирования	Службы бронирования, приема и размещения. Службы эксплуатации номерного фонда, питания. Коммерческая служба. Служба безопасности. Финансовая служба.	УО-3
4	Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства	Особенности занятости в индустрии гостеприимства. Профессиональная компетентность в индустрии туризма и гостеприимства.	УО-4

Форма текущего контроля – Устный опрос (УО).

2.3.2 Занятия семинарского типа

Перечень занятий семинарского типа по дисциплине «Введение в направление» приведен в таблице 5.

№	Наименование раздела	Наименование семинарских работ	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Этапы развития гостиничного хозяйства. Древний период (IV в. до н.э. 476 г. н.э.)	Гостиничное хозяйство в IV в. до н.э. 476 г. н.э.	P-1
2	Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания	Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии гостеприимства.	P-2
3	Классификация гостиниц. Государственное регулирование гостиничной деятельности	Классификация средств размещения. Типология гостиниц. Классификация гостиниц по уровню комфорта. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.	P-3
4	Основные службы гостиничного предприятия и принципы их функционирования	Стандартизация гостиничных услуг. Службы бронирования, приема и размещения. Службы эксплуатации номерного фонда, питания. Коммерческая служба. Служба безопасности. Финансовая служба.	P-4
5	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	Этапы становления гостиничного сервиса.	P-5
6	Современное состояние индустрии гостеприимства. Факторы развития индустрии гостеприимства	Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Особенности занятости в индустрии гостеприимства. Профессиональная компетентность в индустрии туризма и гостеприимства.	P-6
7	Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства	Профессиональная компетентность в индустрии туризма и гостеприимства	P-7
8	Организация и предоставление дополнит. услуг	Виды дополнительных услуг. Экскурсионные услуги.	P-8

Примечание: P–реферат

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия по дисциплине «Введение в направление» не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы по дисциплине «Введение в направление» не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы, обучающихся по дисциплине (модулю) приведен в таблице 6.

№	Вид СРС	Перечень учебно–методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	СРС	Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Введение в направление», утвержденные кафедрой физической географии, протокол №3 от 01.12.2017 г.
2	Реферат	Методические рекомендации по написанию реферата, утвержденные кафедрой физической географии, протокол №3 от 01.12.2017 г.

Учебно–методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно–двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии

При реализации программы дисциплины «Введение в направление» используются различные образовательные технологии – во время аудиторных занятий (12 часа) занятия проводятся в виде лекций с использованием специального картографического материала по дисциплинам санаторно-курортной деятельности. Самостоятельная работа студентов подразумевает работу под руководством преподавателей

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, приведён в таблице 7.

Курс	Вид занятия (Л,ПР, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
1	Л: 1 Этапы развития гостиничного хозяйства. Древний период (IV в. до н.э. 476 г. н.э.)	Интерактивные лекции с использованием ПК и проектора, презентаций в MS PowerPoint	2
<i>Итого:</i>			2
Л – лекция, ПР – практическая работа, ЛР – лабораторная работа			

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине используются следующие образовательные технологии, приемы, методы и активные формы обучения:

1) *разработка и использование активных форм лекций (в том числе и с применением мультимедийных средств):*

- а) проблемная лекция;*
- б) лекция–визуализация;*
- в) лекция с разбором конкретной ситуации.*

2) *разработка и использование активных форм практических работ:*

- а) практическое занятие с разбором конкретной ситуации;*
- б) бинарное занятие.*

В сочетании с внеаудиторной работой в активной форме выполняется также обсуждение контролируемых самостоятельных работ (КСР).

В процессе проведения лекционных занятий и лабораторных работ практикуется широкое использование современных технических средств. С использованием Интернета осуществляется доступ к базам данных, информационным справочным и поисковым системам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Реферат – это работа, в которой студент учится применять на практике полученные теоретические знания. Курсовая работа должна быть строго индивидуальна. Она ориентирована на развитие определённых умений и навыков, в частности – на умение творчески решать практические задачи, относящиеся к будущей специализации. Выполнять курсовую работу следует в строгом соответствии с требованиями ФГОС.

Выполнение рефератов

Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной научной теме. Объем реферата может достигать 20–30 стр.; время, отводимое на его подготовку – от 2 недель до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 10) литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Работа должна состоять из следующих частей:

- введение,
- основная часть (может включать 2–4 главы)
- заключение,
- список использованной литературы,
- приложения.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы для исследования, характеризуется ее научное и практическое значение для развития современного производства, формируются цели и задачи контрольной работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Примерный объем введения – 1–2 страницы машинописного текста.

Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной экономической литературы по исследуемой проблеме, законодательных и нормативных материалов. Основное внимание в главе должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора работы на решение проблемы. Теоретические положения, сформулированные в главе, должны стать исходной научной базой для выполнения последующих глав работы.

Для подготовки реферата должны использоваться только специальные релевантные источники. Кроме рефератов, тематика которых связана с динамикой каких-либо явлений за многие годы, либо исторического развития научных взглядов на какую-либо проблему, следует использовать источники за период не более 10 лет.

Примерный объем – 15–20 страниц машинописного текста.

В заключении отражаются основные результаты выполненной работы, важнейшие выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию. Примерный объем заключения – 1–2 страницы машинописного текста.

В приложениях помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.), а также материалы по использованию результатов исследований с помощью вычислительной техники (алгоритмы и программы расчетов и решения конкретных задач и т.д.).

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В течение преподавания курса «Введение в направление» в качестве текущей аттестации студентов используются такие формы, как заслушивание и оценка доклада по теме реферата,

собеседование при приеме результатов практических работ с дифференцированным зачетом. По итогам обучения на 1 курсе проводится во время зимней экзаменационной сессии экзамен.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно–двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Вопросы для подготовки к экзамену в первом семестре.

1. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности.
2. Роль специалистов в индустрии гостеприимства.
3. Наиболее распространенные системы скидок в системе индустрии гостеприимства.
4. Классификация гостиничных предприятий. Основные классификационные признаки.
5. Классификация гостиниц по месторасположению, по продолжительности пребывания, по обеспеченности питанием, по сезонности.
6. Классификация гостиниц по уровню комфорта.
7. Функциональное назначение гостиничного предприятия.
8. Классификация гостиничных номеров.
9. Жилая часть гостиницы и ее обслуживание.
10. Системы жизнеобеспечения гостиницы.
11. Циклы обслуживания клиентов гостиницы.
12. Источники запросов на бронирования номеров. Централизованное резервирование.
13. Типы бронирования.
14. Виды гарантированного бронирования.
15. Негарантированное бронирование. Сверхбронирование, его причины.
16. Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования.
17. Порядок регистрации документов и учет граждан Российской Федерации.
18. Порядок регистрации документов и учет иностранных граждан.
19. Выяснение вопросов платежеспособности клиентов отеля.
20. Встреча и приветствие гостя. Карта гостя. Ключ от номера.

21. Назначение номера. Вселение в номер. Обслуживание гостя во время пребывания в гостинице: бизнес-центр, сервис-бюро.
22. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
23. Услуги питания, предоставляемые в современной гостинице. Организация хранения личных вещей проживающих.
24. Выезд гостя. Порядок расчета за проживание. Порядок расчета за дополнительные платные услуги. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги.
25. Основные службы современного отеля.
26. Хозяйственная служба.
27. Административная служба.
28. Служба организации питания.
29. Коммерческая служба.
30. Инженерно-техническая служба.
31. Служба безопасности отеля.
32. Работа с постоянными гостями отеля, её значение.
33. Уборка номерного фонда. Виды уборки. Тележка горничной.
34. Структура управления современным отелем.
35. Этические нормы обслуживания клиентов в гостинице.
36. Клиент отеля.
37. Работа с постоянными гостями.
38. Требования, предъявляемые к специалистам индустрии гостеприимства.
39. Особенности работы в сфере гостиничного бизнеса. Методы оценки.
40. Меры, направленные на развитие гостиничной индустрии.
41. История становления и развития индустрии гостеприимства, этапы.

Критерии получения студентами экзамена:

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно–программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно–программного материала.

Оценки «хорошо» заслуживает студент обнаруживший полное знание учебно–программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно–программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно–программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно»

ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

5.1 Основная литература:

1. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2010. – 327 с.
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М, 2003. – 303.
3. Уокер Дж. Введение в гостеприимство. – М.: ЮНИТИ, 2008. – 711 с.

*Примечание: в скобках указано количество экземпляров в библиотеке КубГУ.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2 Дополнительная литература:

1. Алексеева Н.П. Гостиничное хозяйство. – М.: Флинта, 2011.
2. Барышева А.В., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. – 256 с.
3. Горлов В.Н., Аманжолова Д.А. Введение в специальность. Истоия сервиса. – М.: Альфа-М, 2009.
4. Матвеев Р.Ф. Правовое обеспечение профессиональной деятельности. – М.: Форум, 2011. – 128 с.
5. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебное пособие. – М.: ИКЦ «МирТ»; Ростов н/Д: Изд.центр «МирТ», 2005.
6. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009.
7. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2007.

5.3. Периодические издания:

- Бюллетень Московского общества испытателей природы. Отдел биологический, географический;
- География и природные ресурсы;
- Известия Российской Академии наук. Серия географическая и биологическая;
- Известия Русского географического общества;
- Туристская деловая газета.
- Туризм (практика, проблемы, перспективы).
- Тур-каталог «Отдых в России».
- Туринфо.

6. Перечень ресурсов информационно–телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Официальный сайт «Федеральной службы государственной статистики» URL: <http://www.gks.ru>.

2. Официальный сайт «WWF (Всемирный фонд дикой природы)» URL: <http://www.wwf.ru/>

3. Официальный сайт Всемирной туристской организации. – www.world-tourism.org.

4. Новости туризма, туристические компании, туроператоры, турагентства, авиакомпании, гостиницы, отели, туристические выставки, спецпредложения туроператоров, СПО, горящие туры и т.д. – www.tourinfo.ru.

5. Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм). – www.russiatourism.ru.

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

Теоретические знания по основным разделам курса «Введение в направление» студенты приобретают на лекциях и практических занятиях, закрепляют и расширяют во время самостоятельной работы.

В процессе подготовки и проведения лабораторных занятий студенты закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче экзамена.

В начале семестра студенты получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же студентам предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов.

Поскольку активность студента на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от студента ответственного отношения. Целесообразно иметь отдельную тетрадь для выполнения заданий, качество которых оценивается преподавателем наряду с устными выступлениями.

При подготовке к занятию студенты в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников.

Для углубления и закрепления теоретических знаний студентам рекомендуется выполнение определенного объема самостоятельной работы. Общий объем часов, выделенных для внеаудиторных занятий, составляет 32 часа.

Внеаудиторная работа по дисциплине «Введение в направление» заключается в следующем:

- повторение лекционного материала и проработка учебного (теоретического) материала;
- подготовка к практическим;
- выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций);
- написание рефератов;
- выполнение контролируемой самостоятельной работы;
- подготовка к текущему контролю.

Для закрепления теоретического материала и выполнения контролируемых самостоятельных работ по дисциплине во внеучебное время студентам предоставляется возможность пользования библиотекой КубГУ, библиотекой кафедр.

Контролируемая самостоятельная работа (КСР) включает в себя выполнение индивидуального задания. Защита индивидуального задания контролируемой самостоятельной работы (КСР) осуществляется на занятиях в виде собеседования, с обсуждением отдельных его разделов, полноты раскрытия темы, новизны используемой информации. Использование такой формы самостоятельной работы расширяет возможности доведения до студентов представления о географических исследованиях в мире.

При работе над рефератами по дисциплине «Ландшафтоведение» следует использовать разработанные кафедрой методические рекомендации, где приведены требования к обработке и анализу материала, а также требования, предъявляемые к оформлению работ.

Темы рефератов по дисциплине «Введение в направление» выдаётся студентам на второй неделе занятий и уточняется по согласованию с преподавателем. Срок выполнения одного задания – 2 недели после получения.

Защита реферата осуществляется в виде доклада с презентацией, с подробным обсуждением отдельных его разделов, полноты раскрытия темы, актуальности используемой информации. Презентация занимает 5 – 7 минут (не более 15 слайдов). Для написания работы и презентации нужно использовать не менее 5 литературных источников, материалы из интернета (с адресами сайтов) и нормативные документы.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

8.1 Перечень информационных технологий

– Использование электронных презентаций при проведении практических занятий.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения

Использование электронных презентаций при проведении занятий лекционного типа и лабораторных работ. При освоении курса «Ландшафтоведение» используются лицензионные программы общего назначения, такие как Microsoft Windows 7, пакет Microsoft Office Professional (Word, Excel, PowerPoint, Access), программы демонстрации видео материалов (Windows Media Player), программы для демонстрации и создания презентаций (Microsoft Power Point).

8.3 Перечень информационных справочных систем:

1. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (www.e.lanbook.com)
2. Электронная библиотечная система «Университетская Библиотека онлайн» (www.biblioclub.ru)
3. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com)
4. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>)
5. Science Direct (Elsevir) (www.sciencedirect.com)
6. Scopus (www.scopus.com)
7. Единая интернет – библиотека лекций «Лекториум» (www.lektorium.tv)

9. Материально–техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально–техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Ландшафтоведение» приведена в таблице 8.

№	Вид работ	Материально–техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1	Лекционные занятия	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (лицензионные программы общего назначения, такие как Microsoft Windows 7, пакет Microsoft Office Professional (Word, Excel, PowerPoint, Access), программы демонстрации видео материалов (Windows Media Player), программы для демонстрации и создания презентаций (Microsoft Power Point)
2	Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук), соответствующим программным обеспечением .
3	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитория для проведения групповых (индивидуальных) консультаций.
4	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория для проведения текущего контроля, аудитория для проведения промежуточной аттестации.
5	Самостоятельная работа	Аудитория для самостоятельной работы студентов, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», с соответствующим программным обеспечением, с программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно–образовательную среду университета –.