

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

«01» июля 2016 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.Б.25 ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: социально-культурный сервис

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: заочная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2016

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС В О по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 20.10.2015 № 1169 и примерной ООП.

Рецензенты:

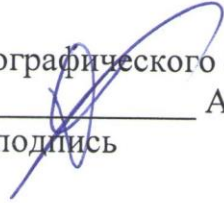
1. Салеева Т.В., начальник отдела экономики и прогнозирования Министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края
2. Волкова Т.А., зам. декана по научной работе географического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ»

Составитель:  Миненкова В.В., к.г.н., доцент
зав. кафедрой экономической, социальной и политической географии
ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмент «04» июня 2016 г. протокол № 11.

Заведующий кафедрой  Беликов М.Ю., д.г.н., профессор
подпись

Рабочая программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии географического факультета «10» июня 2016 г. протокол № 06-16

Председатель УМК географического факультета
д.г.н., профессор  А.В. Погорелов
подпись

Содержание

1.1. Цель дисциплины.....	4
1.2. Задачи дисциплины	4
1.3. Место дисциплины в структуре ООП ВО	4
1.4. Требования к результатам освоения содержания дисциплины.....	5
2 Содержание и структура дисциплины	5
2.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ.....	5
2.2. Структура дисциплины	6
2.3. Содержание разделов дисциплины	6
2.3.1 Занятия лекционного типа.....	6
2.3.2. Практические занятия	7
2.3.3. Лабораторные занятия	7
2.3.4. Примерная тематика курсовых работ (проектов)	7
2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	7
3. Образовательные технологии	10
4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	11
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации	11
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	17
5.1 Основная литература	17
5.2. Дополнительная литература	17
5.3. Нормативно-правовые акты.....	17
5.4. Периодические издания	19
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	19
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	20
7.1. Методические указания и материалы по видам занятий.....	20
7.2. Методические рекомендации для подготовки к экзамену	24
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	26
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения	26
8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем	26
9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	27

1 Цели и задачи освоения дисциплины

1.1. Цель дисциплины

Цель – дать студентам общее представление о функционировании индустрии гостеприимства как части сферы услуг.

1.2. Задачи дисциплины

В соответствии с требованиями к формированию компетенций ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», которыми должен обладать студент, задачами изучения дисциплины «Индустрия гостеприимства» являются:

- сформировать у студентов системные знания в сфере гостеприимства;
- изучить исторические аспекты и современные тенденции развития индустрии гостеприимства в мире и в России;
- рассмотреть организационные и производственные структуры предприятий гостеприимства;
- изучить особенности функционирования предприятий индустрии размещения;
- изучить специфику ресторанного производства;
- изучить особенности предоставления услуг индустрии развлечений.

1.3. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Индустрия гостеприимства» относится к обязательным дисциплинам учебного плана, изучается на 4 курсе. Индустрия гостеприимства – это комплексная сфера деятельности работников, удовлетворяющих запросы и пожелания туристов. В структуру индустрии гостеприимства входят предприятия размещения, общественного питания, индустрии развлечений, а также туристические и транспортные предприятия. Будущему специалисту в сфере сервиса крайне необходимо знать особенности функционирования каждой группы предприятий, а также характера их взаимодействия.

Дисциплина «Индустрия гостеприимства» является одной из фундаментальных в процессе подготовки кадров для сферы услуг. Изучение теоретических основ и современных проблем и тенденций индустрии гостеприимства дает возможность студенту владеть знаниями в области предоставления гостиничных услуг – обязательной составляющей любого турпродукта.

Изучение тем курса тесно связано с другими общепрофессиональными дисциплинами и дисциплинами специализации. Оно предполагает опору на знания по другим предметам: Основы менеджмента, Основы маркетинга, Организация туризма, Экономика отрасли, Экономика предприятия, "Предпринимательство в сфере туризма и сервиса" и др.

1.4. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Изучение учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направлено на формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных компетенций:

- готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовность организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований (ОПК-3).

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ОПК-2	Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	базовые технологии функционирования предприятий индустрии гостеприимства: гостиничные, туристские, транспортные, развлекательные предприятия, предприятия общественного питания;	организовывать деятельность предприятий индустрии гостеприимства в соответствии с требованиями нормативно-правовых документов (стандартов, правил);	методами оценки качества предоставляемых услуг на предприятиях индустрии гостеприимства;
2	ОПК-3	Готовность организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	знать требования к предприятиям индустрии гостеприимства разных типов и категорий; знать технологии организации обслуживания в предприятиях основных направлений индустрии гостеприимства	обосновать набор предоставляемых услуг в связи с видом и категорией предприятия индустрии гостеприимства;	методами проведения консультационной работы с потребителями услуг с целью согласования вида, формы и объема процесса сервиса в предприятиях индустрии гостеприимства.

2 Содержание и структура дисциплины

2.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ (ЗФО, прикладной бакалавриат)

Вид учебной работы	Всего часов	Курс
		4
Аудиторные занятия (всего):	14	14
Занятия лекционного типа	4	4
Практические занятия	10	10
Иная контактная работа:		
Контроль самостоятельной работы (КСР)	-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	0,3
Самостоятельная работа, в том числе:	85	85
Проработка учебного (теоретического) материала	85	85
Контроль: экзамен	8,7	8,7

Общая трудоемкость	час.	108	108
	в том числе контактная работа	14,3	14,3
	зач. ед	3	3

2.2. Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам и темам дисциплины представлено в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 5 курсе (ЗФО, прикладной бакалавриат)

№	Наименование тем	Аудиторные занятия		С/р	Всего
		Лекции	Практ.		
1.	Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.		1	4	5
2.	Сущность и специфика услуг: гостиничные, туристические, транспортные, услуги общественного питания и развлечения.	0,5	1	8	9,5
3.	История развития индустрии гостеприимства			12	12
4.	Модели организации гостиничного бизнеса. Классификация средств размещения. Виды гостиниц.			9	9
5.	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.	1	2	12	15
6.	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.	1	2	10	13
7.	История развития индустрии питания. Классификация ресторанов. Типы ресторанов.	0,5	1	10	11,5
8.	Роль и место транспортных услуг в индустрии гостеприимства. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства.	0,5	1	10	11,5
9.	Роль и место развлекательных услуг в индустрии гостеприимства. Особенности формирования и потребления развлекательных услуг.	0,5	2	10	12,5
	ИТОГО	4	10	85	99

2.3. Содержание разделов дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Занятия лекционного типа

№ п/п	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1.	Сущность и специфика услуг: гостиничные, туристические, транспортные, услуги общественного питания и развлечения.	у
2.	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.	у
3.	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.	у
4.	История развития индустрии питания. Классификация ресторанов. Типы ресторанов.	у
5.	Роль и место транспортных услуг в индустрии гостеприимства.	у

	Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства.	
6.	Роль и место развлекательных услуг в индустрии гостеприимства. Особенности формирования и потребления развлекательных услуг.	У

Примечание: У – устный опрос, дискуссия.

1.3.2. Практические занятия

Таблица 5 – Содержание практических занятий

№ п/п	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1.	Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.	У, ПЗ
2.	Сущность и специфика услуг: гостиничные, туристические, транспортные, услуги общественного питания и развлечения.	У, ПЗ
3.	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.	У, ПЗ, ПР, Т
4.	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.	У, ПЗ
5.	История развития индустрии питания. Классификация ресторанов. Типы ресторанов.	У, Р
6.	Роль и место транспортных услуг в индустрии гостеприимства. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства.	У
7.	Роль и место развлекательных услуг в индустрии гостеприимства. Особенности формирования и потребления развлекательных услуг.	У

Примечание: У – устный опрос, ПЗ – практическое задание, Т – тестирование, Р – реферат

2.3.3. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

2.3.4. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы не предусмотрены.

2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1.	Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.	1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2011. – 224 с. 2. Веледенский В.Г. Сервисная деятельность: учебник, 2013. – М.: КноРус, 2013. – 176 с. // www.elanbook.com . 3. Загорская Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие. – Новосибирск, НГТУ, 2013. – 78 с. //

		http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228892&sr=1 . 4. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса: Учебное пособие. – М.: Академия, 2011. – 272 с. 5. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие – М.: Дашков и Ко, 2009. – 328 с. 6. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. 7. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности: учебное пособие. – М.: Флинта, 2014. – 168 с. // www.elanbook.com .
2.	Сущность и специфика услуг: гостиничные, туристические, транспортные, услуги общественного питания и развлечения.	1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2011. – 224 с. 2. Веледенский В.Г. Сервисная деятельность: учебник, 2013. – М.: КноРус, 2013. – 176 с. // www.elanbook.com . 3. Загорская Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие. – Новосибирск, НГТУ, 2013. – 78 с. // http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228892&sr=1 . 4. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса: Учебное пособие. – М.: Академия, 2011. – 272 с. 5. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие – М.: Дашков и Ко, 2009. – 328 с. 6. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. 7. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности: учебное пособие. – М.: Флинта, 2014. – 168 с. // www.elanbook.com .
3.	История развития индустрии гостеприимства	1. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. 2. Соколова М.В. История туризма: учебное пособие для вузов. – 2-е изд. перераб. – М.: Академия, 2004. – 352 с.
4.	Модели организации гостиничного бизнеса. Классификация средств размещения. Виды гостиниц.	1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2011. – 224 с. 2. Загорская Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие. – Новосибирск, НГТУ, 2013. – 78 с. // http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228892&sr=1 . 3. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие – М.: Дашков и Ко, 2009. – 328 с. 4. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. 5. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: Учебник. – М.: Юрайт, 2014. – 336 с.
5.	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.	1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2011. – 224 с. 2. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства // А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – М.: КноРус, 2015. – 200 с. // www.elanbook.com . 3. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. 4. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: Учебник. – М.: Юрайт, 2014. – 336 с. 5. Шанаурина Ю.В. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма. – М.: Флинта, 2013. – 239 с. 6. Шанаурина Ю.В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе. – М.: Флинта, 2013. – 264 с. 7. Нормативно-правовые документы.
6.	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.	1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2011. – 224 с. 2. Загорская Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие. – Новосибирск, НГТУ, 2013. – 78 с. // http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228892&sr=1 .

		3. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса: Учебное пособие. – М.: Академия, 2011. – 272 с. 4. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства // А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – М.: КноРус, 2015. – 200 с. // www.elanbook.com. 5. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие – М.: Дашков и Ко, 2009. – 328 с. 6. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. 7. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: Учебник. – М.: Юрайт, 2014. – 336 с.
7.	История развития индустрии питания. Классификация ресторанов. Типы ресторанов.	1. Ресторанный бизнес: управляем профессионально и эффективно: прольное практическое руководство / В. Сырый, И. Бухаров, С. Ярков, Ф. Сокирянский. – М.: Эксмо, 2010. – 349 с. 2. Нормативно-правовая документация.
8.	Роль и место транспортных услуг в индустрии гостеприимства. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства.	1. Большой глоссарий терминов международного туризма / Под ред. М.Б. Биржакова, В.И. Никифорова. / Часть III. Размещение. – СПб.: «Издательский дом Герда», «Невский фонд», 2006. – 936 с. 2. Кусков А.С. Транспортное обеспечение в туризме: учебник / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. – М.: Кнорус, 2015. – 256 с. // http://e.lanbook.com/view/book/53308/page254/ 3. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов: учебное пособие для студентов вузов. – 4-е изд., испр. и доп. – м.: Академия, 2008. – 383 с.
9.	Роль и место развлекательных услуг в индустрии гостеприимства. Особенности формирования и потребления развлекательных услуг.	1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2011. – 224 с. 2. Большой глоссарий терминов международного туризма / Под ред. М.Б. Биржакова, В.И. Никифорова. / Часть III. Размещение. – СПб.: «Издательский дом Герда», «Невский фонд», 2006. – 936 с. 3. Волкова Т.А. Анимация в сфере сервиса и туризма: учебное пособие / Т.А. Волкова, В.В. Анисимова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2013. – 156 с.

Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2018.

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.

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.

3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Индустрия гостеприимства» применяются следующие виды образовательных технологий:

- традиционные (информационная лекция, практическое занятие);
- проблемного обучения (проблемная лекция, практическое занятие в форме практикума, практическое занятие на основе кейс-метода);
- проектного обучения (исследовательский проект, информационный проект);
- интерактивные (лекции «обратной связи» – лекция-провокация, лекция-беседа, лекция-дискуссия; семинары-дискуссии);
- информационно-коммуникационные (лекция-визуализация; практическое занятие в форме презентации – представление результатов проектной деятельности с использованием специализированных программных средств).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются способы активизации познавательных процессов – интерактивные лекции, активные методы обучения и выполнения контрольных работ, тренинги, презентации и защита их с помощью программных продуктов Microsoft Office (Power Point), других графических редакторов.

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

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии

Курс	Вид занятия (Л, ПР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
5	ПР	выполнение проектов, индивидуальных заданий в форме рефератов, проектов и их защита, кейсы по темам: 1. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий. 2. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.	2
			2
Итого:			4

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Практическая работа № 1

«Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления»

1. Что такое гостеприимство?
2. Дайте определение индустрии гостеприимства.
3. Что является предметом теории гостеприимства? Ответ поясните на примерах.
4. Правомерно ли утверждение, что «сфера гостеприимства – это гостиничное хозяйство»? Ответ аргументируйте.
5. Что представляют собой принципы гостеприимства? Могут ли они изменяться с течением времени? Имеется ли отличие в принципах гостеприимства патриархального, индустриального и постиндустриального общества?
6. Используя принципы гостеприимства, сформулируйте «закон гостеприимства».
7. Что формирует традиции гостеприимства? Приведите примеры традиции гостеприимства у разных народов мира.
8. В научной литературе существует ряд мнений, что является высшей целью деловой активности в сфере гостеприимства. Некоторые специалисты считают, что такой целью является удовлетворение потребностей клиента; другие – получение прибыли; а третьи – обеспечение качественного обслуживания. А как считаете вы? Что является высшей целью деловой активности в сфере гостеприимства?
9. Правомерно ли утверждение, что «современная индустрия гостеприимства – это индустрия быстрого обслуживания». Ответ аргументируйте.
10. Перечислите и кратко охарактеризуйте направления гостеприимства.
11. Стремление ко все большему комфорту – один из главных двигателей развития индустрии гостеприимства. Но единственный ли? Что еще определяет прогресс сферы гостеприимства? Можете ли вы указать на отрицательные последствия стремления человечества жить все более комфортно?
12. Для большинства людей справедливо, пожалуй, определение «существо разумное, комфорталюбивое». Но всегда были те, кто пренебрегали комфортом. В чем причина такого образа мысли? И как на это может реагировать индустрия гостеприимства?
13. Покажите взаимосвязь между такими понятиями, как потребность, научно-технический прогресс, комфорт. Как эта взаимосвязь проявляется в деятельности сферы гостеприимства?
14. Что относится к потребностям первой необходимости? Что определяет границу между потребностями первой необходимости и другими потребностями? Могут ли транспортные услуги или услуги развлечения быть потребностями первой необходимости?
15. Какие родовые и относительные потребности человека удовлетворяет сфера гостеприимства?
16. Русский мыслитель С. Н. Булгаков в «Философии хозяйства» (1912 г.) писал: «Мы едим мир не только устами или органами пищеварения, не только легкими и кожей в процессе дыхания, но и в процессе зрения, обоняния, слуха, осязания...» Что имел в виду философ?
17. Правомерно ли утверждение, что потребность – это полезность услуги. Ответ аргументируйте.

18. Что является общей и предельной полезностью услуг гостеприимства? Приведите примеры.

19. Что можно считать «ресурсами гостеприимства»? Как научно-технический прогресс влияет на развитие «ресурсов гостеприимства»? Ответ аргументируйте. – Как может информация выполнять «услуги по гарантии безопасности клиента»?

Тест «Могу ли я быть менеджером гостиничного бизнеса?»

(Источник: Черевичко Т.В. Теоретические основы гостеприимства. Серия «Социально-культурный сервис и туризм» [Электронный ресурс]: учеб. пособие 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2015.)

Постарайтесь отвечать на вопросы быстро.

1. Надо ли, насколько возможно, относиться к проблеме каждого клиента как к личной? Верно – 2; не знаю – 1; неверно – 0.

2. Я могу быстро повторить скороговорку десять раз подряд и не ошибиться. Верно – 2; не знаю – 1; неверно – 0.

3. Когда я смотрю детективный фильм, я замечаю мелкие детали, которые позволяют предугадать развязку. Верно – 2; не знаю – 1; неверно – 0.

4. Я люблю подолгу болтать по телефону. Верно – 2; не знаю – 1; неверно – 0.

5. Я не люблю, когда в доме много гостей. Верно – 0; не знаю – 1; неверно – 2.

6. Я никогда не терял паспорт, потому что всегда точно знаю, где он лежит. Верно – 2; не знаю – 1; неверно – 0.

7. Я с детства не люблю чистописания. Верно – 0; не знаю – 1; неверно – 2.

8. При необходимости я могу не спать целую ночь. Верно – 2; не знаю – 1; неверно – 0.

9. Меня раздражают пробки и медленное движение машин на дорогах. Верно – 0; не знаю – 1; неверно – 2.

10. Я легко представляю себе человека, с которым разговариваю по телефону. Верно – 2; не знаю – 1; неверно – 0.

16–20 баллов. Менеджер гостиничного бизнеса – ваше призвание. Даже если до сих пор вы заняты в другой сфере, меняйте работу. Вы легко устанавливаете контакт с людьми, при этом вы требовательны и аккуратны в работе. Вас ожидает большое будущее.

8–15 баллов. Вы можете попробовать себя в сфере гостиничного бизнеса. Однако вам стоит помнить, что только внимание к проблемам клиентов и сдержанность в обращении с ними позволят вам добиться успеха. Возможно, вам следует быть аккуратными в оформлении документов. Ваш девиз: поберегите собственные нервы, и это понравится вашему клиенту.

0–7 баллов. Вам лучше вспоминать о гостиничном бизнесе, только когда вы сами едете в отпуск или командировку. Тщательное оформление документов настолько удручает вас даже при собственном заселении в номер, что вы предпочитаете воспользоваться чьей-нибудь помощью. Вас всегда удивляло, как можно неподвижно сидеть за стойкой целый день. К счастью, вы нашли для себя более подходящую работу!

Ситуация для анализа

Проводившиеся среди клиентов опросы позволили выявить множество сведений, которые могут быть полезны при организации обслуживания. Так, например, выявлено, что до трети постояльцев при заселении номера первым делом открывают мини-бар и интересуются его содержимым. Кроме того, 95 % постояльцев смотрят телевизор не менее одного часа. Также 95 % постояльцев принимают душ и только 5 % – ванну. До 40 % клиентов нуждаются в утренней побудке. ВОПРОС: Как данная информация может помочь в организации гостиничных номеров и удовлетворить потребности клиентов?

Задание

Определите особые потребности у следующих клиентов и предложите варианты удовлетворения этих потребностей в гостиничном обслуживании. Группа школьников, родители с маленькими детьми, пожилые граждане, слепой человек, турист из Германии, вегетарианец, семейная группа с тремя детьми, человек в инвалидной коляске, владелец животного, человек с большим багажом.

Тестовые задания для проведения текущего контроля знаний (пример)

Тест «Классификация гостиниц / бальная оценка»

1. Наличие отдельного входа с улицы в ресторан, кафе или бар учитывается при бальной оценке
 - а) *гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров более 50
 - б) курортных отелей
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
 - г) всех перечисленных видов средств размещения
2. Наличие оздоровительных услуг учитывается при бальной оценке
 - а) гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц и иных средств размещения, расположенных в зданиях, являющихся историко-архитектурными памятниками и/или в зданиях, расположенных в районах исторической застройки
 - в) апартаментов
 - г) *домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения
3. Наличие ресторана национальной кухни или специализированного ресторана с фирменными блюдами учитывается при бальной оценке
 - а) *гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров менее 50
 - в) курортных отелей
 - г) апартаментов
4. Наличие открытого плавательного бассейна с подогреваемой водой учитывается при бальной оценке
 - а) гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров более 50
 - б) *курортных отелей
 - в) гостиниц и иных средств размещения, расположенных в зданиях, являющихся историко-архитектурными памятниками и/или в зданиях, расположенных в районах исторической застройки
 - г) апартаментов
5. Наличие детской игровой площадки учитывается при бальной оценке
 - а) гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров более 50
 - б) * домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
 - в) апартаментов
 - г) всех перечисленных видов средств размещения
6. Наличие проката автотранспорта учитывается при бальной оценке
 - а) *гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров менее 50
 - в) гостиниц и иных средств размещения, расположенных в зданиях, являющихся историко-архитектурными памятниками и/или в зданиях, расположенных в районах исторической застройки
 - г) апартаментов
7. Наличие парковой/лесопарковой зоны учитывается при бальной оценке
 - а) гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров более 50

- б) курортных отелей
 - в) гостиниц и иных средств размещения, расположенных в зданиях, являющихся историко-архитектурными памятниками и/или в зданиях, расположенных в районах исторической застройки
 - г) *домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
8. Расположение средства размещения у моря (океана), на берегу реки или естественного водоема учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров более 50
 - б) *курортных отелей
 - в) гостиниц и иных средств размещения, расположенных в зданиях, являющихся историко-архитектурными памятниками и/или в зданиях, расположенных в районах исторической застройки
 - г) апартаментов
9. Наличие терренкура (пешеходного маршрута с разметкой расстояния) учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров более 50
 - б) курортных отелей
 - в) гостиниц и иных средств размещения, расположенных в зданиях, являющихся историко-архитектурными памятниками и/или в зданиях, расположенных в районах исторической застройки
 - г) *домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
10. Наличие кабинетов СПА процедур учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров более 50
 - б) *курортных отелей
 - в) гостиниц и иных средств размещения, расположенных в зданиях, являющихся историко-архитектурными памятниками и/или в зданиях, расположенных в районах исторической застройки
 - г) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения

Критерии оценки:

«отлично» – 100% (10) правильных ответов

«хорошо» – 80-90% (8-9) правильных ответов

«удовлетворительно» – 60-75% (6-7) правильных ответов

«неудовлетворительно» – менее 60% (5) правильных ответов.

Примерная тематика рефератов:

1. История развития индустрии гостеприимства страны (по выбору известная туристская дестинация).
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Сравнительный анализ систем классификации гостиницы по качеству и количеству предоставляемых услуг (страны по выбору).
4. Особенности функционирования гостиничных предприятий различных видов (по выбору).
5. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий: российский и мировой опыт.
6. Анализ административно-правовых документов в области гостиничного бизнеса в России.
7. Стандартизация в гостиничном бизнесе.

8. Гостиничные цепи: история и современность.
9. Рейтинги гостиничных цепочек мира.
10. Мировые гостиничные цепи в России.
11. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
12. Обслуживающий персонал гостиницы: основные требования.
13. Особенности функционирования основных служб гостиницы (служба приема и обслуживания, служба эксплуатации номерного фонда, служба питания, инженерно-техническая служба, служба безопасности, служба маркетинга, финансово-бухгалтерский отдел, отдел закупок, отдел персонала).
14. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
15. Основные направления компьютеризации бизнес-процессов гостиничных предприятий.
16. Автоматизация бизнес-процессов внутри гостиницы (автоматизированные системы управления по выбору).
17. Интернет-технологии в работе гостиничного предприятия.
18. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
19. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.
20. Современный рынок гостиничных услуг г. Краснодар (Москва, Санкт-Петербург, другие туристические центры).

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену:

1. Гостеприимство: определение, сущность, принципы.
2. Роль гостиничных услуг в индустрии гостеприимства.
3. Понятие «гость»: исторические подходы к сущности понятия, современные подходы к определению.
4. Сущность и специфика гостиничных услуг.
5. Гостеприимство туристской дестинации.
6. Роль человеческих ресурсов в индустрии туризма и гостеприимства.
7. Исторические формы гостеприимства.
8. Виды гостиниц и их характеристика.
9. Методы реализации гостеприимного обслуживания в предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.
10. Классификация средств размещения в мире и в России.
11. История развития индустрии туризма в древние времена. Первые упоминания о гостиничном деле.
12. Классификация гостиничных предприятий по качеству и количеству предоставляемых услуг.
13. Развитие индустрии гостеприимства в средние века.

14. Стандартизация и сертификация гостиничных услуг в мире и в России.
15. Развитие индустрии гостеприимства от средних веков до XIX в.
16. История развития индустрии питания.
17. Развитие индустрии туризма и гостеприимства в XIX-XXI в.
18. Международные гостиничные цепи в России.
19. Возникновение и развитие гостиных и постоялых дворов в России.
20. Основные показатели деятельности гостиничных предприятий в России.
21. Развитие гостиничного дела в провинции.
22. Сущность и специфика гостиничных услуг.
23. Развитие гостиничного хозяйства в России после революции.
24. Виды гостиниц и их характеристика.
25. Развитие индустрии туризма и гостеприимства в современной России.
26. Стандартизация и сертификация гостиничных услуг в мире и в России.
27. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, направления развития.
28. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса.
29. Классификация ресторанов. Типы ресторанов.
30. Роль и место транспортных услуг в индустрии гостеприимства.
31. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства.
32. Роль и место развлекательных услуг в индустрии гостеприимства.
33. Особенности формирования и потребления развлекательных услуг.
34. Исторические модели организации гостиничного бизнеса.
35. Характеристика туристского продукта как комплекса услуг.

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.

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

5.1 Основная литература

1. Загорская Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие. – Новосибирск, НГТУ, 2013. – 78 с. // <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228892&sr=1>.
2. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства // А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – М.: КноРус, 2015. – 200 с. // https://e.lanbook.com/book/53306#book_name.
3. Кусков А.С. Транспортное обеспечение в туризме: учебник / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. – М.: Кнорус, 2015. – 256 с. // https://e.lanbook.com/book/53308#book_name.
4. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности: учебное пособие. – М.: Флинта, 2014. – 168 с. // https://e.lanbook.com/book/44300#book_name.
5. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 336 с. // <https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038>.
6. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 735 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>.

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. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2011. – 224 с. (20 экз.)
2. Волкова Т.А. Анимация в сфере сервиса и туризма: учебное пособие / Т.А. Волкова, В.В. Анисимова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2013. – 156 с. (10 экз.)
3. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2011. – 399 с. (15 экз.)
4. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. Пособие. 4-е издание.- Мн.: Новое знание, 2002. – 368 с. (14 экз.)
7. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие – М.: Дашков и Ко, 2010. – 327 с. (50 экз.)
8. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник / И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина. – 2-е изд., стер. – М. : Академия, 2002. – 207 с (58 экз.)
5. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. (16 экз.)
6. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / Д. И. Елканова, Д. А. Осипов, В. В. Романов, Е. В. Сорокина. – М. : Дашков и К°, 2009. – 248 с. (16 экз.)
7. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов: учебное пособие для студентов вузов. – 4-е изд., испр. и доп. – м.: Академия, 2006. – 383 с. (34 экз.)
8. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С. С. Скобкин. – М. : Магистр : ИНФРА-М, 2010. – 493 с. (10 экз.)
9. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие, 2007. – 304 с. (10 экз.)
10. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие для студентов СПО. – М.: Альфа-М, 2014. – 303 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
11. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебник / Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 2008. – 711 с. (20 экз.)

5.3.Нормативно-правовые акты

1. ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».
2. ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
3. ГОСТ 50647-210 Услуги общественного питания. Термины и определения.
4. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

5. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
6. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
7. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
8. ГОСТ Р 53995-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
9. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
10. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
11. ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.
12. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения.
13. Профессиональный стандарт «Специалист по организации и предоставлению туристских услуг».
14. Профессиональный стандарт «Экскурсовод».
15. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма».

5.4.Периодические издания

1. журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»
2. журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы»
3. журнал «Вестник национальной академии туризма».

4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Министерства культуры РФ. Департамент туризма и региональной политики. URL: <http://mkrf.ru>.
2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму. URL: <http://russiatourism.ru>.
3. Официальный сайт Министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края. URL: <http://min.kurortkuban.ru>.
4. Курорты Краснодарского края. URL: www.kurortkuban.ru.
5. World Travel Organization UNWTO. Официальный сайт. URL: www2.unwto.org.
6. Российский союз туриндустрии Официальный сайт. URL: www.rustourunion.ru.
7. Prohotel Портал про гостиничный бизнес. URL: www.prohotel.ru.
8. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. URL: <http://www.frontdesk.ru>.
9. Все о туризме. Туристическая библиотека. URL: www.tourlib.net.

10. Rata-news. Электронная газета Российского союза туриндустрии. Официальный сайт. URL: www.ratanews.ru.
11. Журнал «Тури́нфо». Официальный сайт. URL: www.tourinfo.ru.
12. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление». URL: <http://hospitality.ru>.
13. Журнал «Современный отель». URL: <http://hotelexecutive.ru>.
14. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы». URL: <http://www.tpnews.ru>.
15. Википедия. Свободная энциклопедия. URL: www.wikipedia.org.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

7.1. Методические указания и материалы по видам занятий

Изучение программного материала должно способствовать формированию у студентов знаний и умений, необходимых для выполнения организационно-управленческой и сервисной деятельности в гостиницах и туристских комплексах.

При изучении дисциплины постоянно обращается внимание студентов на ее характер, показывается, где и когда изучаемые теоретические положения, и практические умения могут быть использованы в будущей практической деятельности. Изучение материала ведется в форме, доступной пониманию студентов.

Для проведения занятий представляется целесообразным использовать лекционно-семинарские занятия, разбор производственных ситуаций, проводить дискуссии по актуальным проблемам, работать с методическими, справочными материалами, применять технические средства обучения при изучении вопросов внедрения современных информационных и компьютерных технологий в индустрию гостеприимства. В учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий: доклады с презентацией, анализ презентации совместно со студентами, защита авторских проектов, тренинги, решение ситуационных задач, разбор конкретных ситуаций по темам, встречи со специалистами в области туризма и сервиса.

При изложении дисциплины по соответствующим темам используются законодательные и нормативные акты Российской Федерации и Краснодарского края, а также инструктивные и руководящие материалы отраслевых министерств и ведомств.

Для развития творческой активности студентов в программе дисциплины предусмотрено выполнение ими самостоятельных творческих работ в форме рефератов, докладов по проблемам истории развития индустрии гостеприимства и ее отдельных направлений и предприятий и др.

Освоение дисциплины предполагает практическое осмысление ее тем на практических занятиях, в процессе которых студент должен закрепить и

углубить теоретические знания, приобрести необходимые умения. При проведении практических занятий учебная группа может делиться на подгруппы для выполнения коллективных заданий.

План проведения лекционных и практических/семинарских занятий предлагается для ознакомления студентам в начале изучения дисциплины, что дает им возможность ориентироваться в направлениях получаемых знаний и заранее планировать интересующие их вопросы для обсуждения на практических занятиях.

Рекомендуемая литература для изучения дисциплины включает в себя основную и дополнительную литературу, а также сетевые источники. Основная литература представляет собой перечень учебников и учебно-методических пособий, содержание которых носит общий характер изучения основ индустрии гостеприимства. Тем не менее, эти издания отличаются друг от друга, дополняют друг друга, поэтому для успешной подготовки к промежуточной аттестации и экзамену недостаточно использование только одной книги из списка основной литературы, их должно быть как минимум пять (список избранной литературы следует обсуждать с преподавателем). Для подготовки с практическим/семинарским занятием следует использовать дополнительную литературу, которая содержит специальный, узкие, функциональные аспекты процессов и явлений, являющихся темами практических/семинарских занятий.

Внимательно следует относиться к использованию сетевых источников. Это должны быть официальные сайты известных организаций, предприятий, компаний: например, сайты журналов для профессионалов гостиничного и туристического бизнеса ("Гостиница и ресторан", "Туризм: практика, проблемы, перспективы", "Туринфо" и др.), общественных национальных и международных организаций и ассоциаций в области гостиничного бизнеса и туризма (РСПТИ, ВТО, Международная ассоциация гостиниц и ресторанов и др.). Недопустимо использования в процессе обучения информацию с сайтов рефератов, докладов, дипломов и др.

Лекция – форма учебных занятий, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

Практические/семинарские занятия – составная часть учебного процесса, групповая форма учебных занятий, направленная на развитие самостоятельности учащихся и приобретение умений и навыков, позволяющая студентам привить практические навыки самостоятельной работы с научной литературой, получить опыт публичных выступлений, развить профессиональную компетентность, проверить на практике полученные теоретические знания.

При подготовке к занятию студенты в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию студенты осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний студентов по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания студентам, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания студентами под наблюдением преподавателя.

Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.

4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

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 – 2-3 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.).

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов.

Самостоятельная работа студентов – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность студентов, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы студентов представляет единство трех взаимосвязанных форм:

1. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у студентов самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

2. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении практических занятий и во время чтения лекций;

3. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Процесс организации самостоятельной работы студента включает в себя следующие этапы:

– подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

– основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

– заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на практических занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

7.2. Методические рекомендации для подготовки к экзамену

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по билетам, содержащим по 2 вопроса из материала изученного курса. Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете.

Критерии оценки ответа студента на экзамене.

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течении 30 минут. Каждый билет содержит 2 вопроса из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен без опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить оценку «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа культуру речи, манеру общения, готовность к дискуссии, аргументированность ответа, уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка **«отлично»** ставится студенту, ответ которого содержит глубокое знание материала курса, знание концептуально-понятийного аппарата всего курса, знание литературы по курсу.

Оценка **«хорошо»** ставится студенту, ответ которого демонстрирует знания материала по программе, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится студенту, ответ которого содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса, не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

Образец экзаменационного билета

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса
Кафедра международного туризма и менеджмента

Экзамен по дисциплине «Индустрия гостеприимства»
Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) «Социально-культурный сервис и туризм»

Билет 1

1. Гостеприимство: определение, сущность, принципы.
2. Развитие индустрии туризма и гостеприимства в XIX-XXI в.

Зав. кафедрой
международного туризма и менеджмента

М.Ю. Беликов

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

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

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения

Для успешного выполнения практических заданий и освоения курса дисциплины необходимо программное обеспечение: операционная система Windows, Microsoft Office 2013 (MS Word, MS PowerPoint, MS Excel), Internet Explorer.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru)
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>)
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (<https://www.book.ru>)
5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com)

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. «Лекториум ТВ» (<http://www.lektorium.tv>)
7. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И201, И207, И211, И218, И219) оснащены новейшими техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели.
2.	Практические занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208), оснащенные учебной доской, проектором, экраном, учебниками.
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет (3 шт.), МФУ (1 шт.), учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов (1 шт.), мобильным экраном для проектора (1 шт.).
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И208, И201, И205), оснащенные учебной доской, проектором, экраном, учебниками.
5.	Самостоятельная работа	Кабинеты для самостоятельной работы (И209, И212, И205а), оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Оснащение аудиторий (пример)

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И218	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 52 шт.; доска учебная; Система компьютеризированная отображения аудиовизуальной информации; проектор Sharp PG-D2500X; экран;	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И200	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 20 столов + 40 стульев; доска учебная.; проектор Mitsubishi XD500U; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.