

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



подпись

Иванов А.Г.

«01» июля 2016 г.

**РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.ДВ.12.01 ФОРМАЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Направление подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело

Профиль: Санаторно-курортная деятельность

Программа подготовки – академическая

Форма обучения – заочная

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Краснодар 2016

Рабочая программа дисциплины «Формальности гостиничных услуг» составлена в соответствии с федеральным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 04.12.2015 г. № 1432.

Программу составила:

Максименко А.Г. канд. геогр. наук, доцент кафедры  
международного туризма и менеджмента

\_\_\_\_\_ 

Рабочая программа дисциплины «Формальности гостиничных услуг» утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от « 07 » июня 2016 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.

\_\_\_\_\_ 

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента

протокол № 11 от « 07 » июня 2016 г.

Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.

\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии

Географического факультета

протокол № 06 – 16 от « 10 » июня 2016 г.

Председатель УМК Погорелов А.В.

\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_

Рецензенты:

1. Тюрин В.Н. – доктор геогр. наук, профессор, профессор кафедры экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет».

2. Камбарова Е.А. – канд. геогр. наук, доцент, доцент кафедры инженерных дисциплин и управления Новороссийского политехнического института (филиал) ФГБОУ ВО «Кубанский государственный технологический университет»

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 Цели и задачи изучения дисциплины.....                                                                                                     | 4  |
| 1.1 Цель освоения дисциплины.....                                                                                                            | 4  |
| 1.2 Задачи дисциплины.....                                                                                                                   | 4  |
| 1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.....                                                                              | 4  |
| 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине 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.....                                                                                                              | 8  |
| 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.....                                                                                                 | 8  |
| 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....                                     | 9  |
| 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 |
| 4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....                                                                      | 12 |
| 5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения.....                                                       | 14 |
| 5.1 Основная литература.....                                                                                                                 | 14 |
| 5.2 Дополнительная литература.....                                                                                                           | 14 |
| 5.3 Периодические издания.....                                                                                                               | 15 |
| 5.4 Правовые документы .....                                                                                                                 | 15 |
| 6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....                             | 15 |
| 7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....                                                                          | 16 |
| 8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине .....                           | 24 |
| 8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.....                                                                                      | 24 |
| 8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем.....                                                                               | 24 |
| 9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....                                   | 24 |

## **1 Цель и задачи освоения дисциплины.**

Соблюдение формальностей в ходе ведения бизнеса является существенным фактором, стабилизирующим процесс документооборота внутри организации, и выступает гарантом успеха в урегулировании правовых вопросов, связанных с осуществлением договорных отношений как внутри организационного коллектива, так и с партнерами.

1.1 Цель дисциплины – изучить формальности в процессе предоставления гостиничных услуг.

1.2 Задачи дисциплины:

- приобретение теоретических знаний;
- изучение правовых основ регулирования отношений в гостиничном сервисе;
- умение правильно применять нормы законодательства в области гостиничного сервиса.

Учебная задача дисциплины.

В результате освоения дисциплины студент должен знать содержание формальностей в гостиничном бизнесе, порядок оформления документов в процессе покупки потребления гостиничной услуг клиентом, порядок и правила внутреннего и внешнего взаимодействия в гостиничных предприятиях.

## **1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Формальности гостиничных услуг» относится к дисциплинам по выбору Блок 1, вариативной части основной образовательной программы направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело». Знания, полученные в результате ее изучения, будут использоваться в итоговой аттестации. Дисциплина продолжает и способствует формированию знаний, полученных в ходе изучения таких дисциплин, как «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг», «Технологии гостиничной деятельности», «Организация гостиничного дела», «Документационное обеспечение управления гостиничным предприятием». Курс способствует расширению знаний обучающихся о профессиональных технологиях, используемых в гостиничном деле.

## **1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Формальности гостиничных услуг».**

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции:

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими **общекультурными компетенциями**:

- способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-4).

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата:

**организационно-управленческая деятельность:**

- способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5).

Изучение дисциплины «Формальности гостиничных услуг» направлено на формирование следующих компетенций:

| Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части)                                                                                                                                                                                                             | <b>В результате изучения данной дисциплины обучающиеся должны:</b>                                                                                                                                                            |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                   | знать                                                                                                                                                                                                                         | уметь                                                                                                  | владеть                                                                                                                                                                                                                |
| ОК-4               | – способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности;                                                                                                                                                          | – знают внутренние гостиничные формальности, применяемые в России;                                                                                                                                                            | – умеют вести учет гостиничных характеристик, оформляют бланки и формы учета;                          | – владеют правилами оформления въехавших в Россию и остановившихся в отелях российских гостей и иностранных гостей;<br>– владеют навыками вести учет гостиничных отчетных показателей, оформляют бланки и формы учета. |
| ПК-5               | – способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения. | – знают процедуры современной организации и технологии приема и размещения потребителей в гостиницах, санаторно-курортных и туристских комплексах;<br>– знают общие требования к обслуживающему персоналу средств размещения; | – умеют осуществлять внутренние гостиничные формальности, применяемые в средствах размещения в России; | – владеют навыками осуществлять бронирование номеров в средствах размещения;<br>– владеют методами, типы и способы информационного обслуживания потребителей услуг в средствах размещения.                             |

## 2 Структура и содержание дисциплины.

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины

| Вид учебной работы                                            |                                  | Всего, часов | Курс, часов |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------|-------------|
|                                                               |                                  |              | 4           |
| <b>Контактная работа, в том числе:</b>                        |                                  | <b>10,2</b>  | <b>10,2</b> |
| <b>Аудиторные занятия (всего):</b>                            |                                  | <b>10</b>    | <b>10</b>   |
| Занятия лекционного типа                                      |                                  | 4            | 4           |
| Занятия семинарского типа<br>(семинары, практические занятия) |                                  | 6            | 6           |
| <b>Иная контактная работа:</b>                                |                                  | <b>0,2</b>   | <b>0,2</b>  |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)                         |                                  | -            | -           |
| Промежуточная аттестация (ИКР)                                |                                  | 0,2          | 0,2         |
| <b>Самостоятельная работа (СРС), в том числе:</b>             |                                  | <b>58</b>    | <b>58</b>   |
| Проработка учебного (теоретического) материала                |                                  | 20           | 20          |
| Выполнение индивидуальных заданий<br>(подготовка презентаций) |                                  | 20           | 20          |
| Подготовка к текущему контролю                                |                                  | 18           | 18          |
| <b>Контроль:</b>                                              |                                  | <b>3,8</b>   | <b>3,8</b>  |
| Подготовка к зачету                                           |                                  | -            | -           |
| <b>Общая<br/>трудоёмкость</b>                                 | <b>час.</b>                      | <b>72</b>    | <b>72</b>   |
|                                                               | <b>в т. ч. контактная работа</b> | <b>10,2</b>  | <b>10,2</b> |
|                                                               | <b>зач. ед</b>                   | <b>2</b>     | <b>2</b>    |

### 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 4 курсе, заочная форма .

| №<br>раз-<br>дела | Наименование разделов                                          | Количество часов |                      |    |    |                         |
|-------------------|----------------------------------------------------------------|------------------|----------------------|----|----|-------------------------|
|                   |                                                                | Всего            | Аудиторная<br>работа |    |    | Внеаудиторная<br>работа |
|                   |                                                                |                  | Л                    | ПЗ | ЛР |                         |
| 1                 | 2                                                              | 3                | 4                    | 5  | 6  | 7                       |
| 1                 | Правила внешнего взаимодействия гостиничного предприятия.      | 14               | -                    | 2  | -  | 12                      |
| 2                 | Понятие и содержание формальностей в гостиничном бизнесе       | 14               | 2                    | -  | -  | 12                      |
| 3                 | Организационная структура гостиничного предприятия.            | 14               | 2                    | -  | -  | 12                      |
| 4                 | Операционный процесс обслуживания гостя.                       | 14               | -                    | 2  | -  | 12                      |
| 5                 | Правила отношений между гостиницами и туристскими операторами. | 12               | -                    | 2  | -  | 10                      |
|                   | Итого по дисциплине:                                           |                  | 4                    | 6  | -  | 58                      |

## 2.3 Содержание разделов дисциплины:

### 2.3.1 Занятия лекционного типа.

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

| № разд<br>ела    | Наименование<br>раздела                                        | Содержание раздела                                                                                                                                                                  | Форма<br>текущего<br>контроля |
|------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1                | 2                                                              | 3                                                                                                                                                                                   | 4                             |
| 1                | Правила внешнего взаимодействия гостиничного предприятия.      | Тема 1. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий.<br>Тема 2. Роль и значение общественных организаций в установлении формальностей.                        | -                             |
| 2                | Понятие и содержание формальностей в гостиничном бизнесе       | Тема 3. Классификация формальностей гостиничных услуг.<br>Тема 4. Правила внутреннего порядка и взаимодействия.                                                                     | У                             |
| 3                | Организационная структура гостиничного предприятия.            | Тема 5. Оргструктура гостиницы. Основные службы.<br>Тема 6. Внутриорганизационные нормативные документы.                                                                            | У                             |
| 4                | Операционный процесс обслуживания гостя.                       | Тема 7. Бронирование.<br>Тема 8. Заезд, порядок регистрации и размещения гостей.<br>Тема 9. Расчеты с клиентами.<br>Тема 10. Выезд гостя. Оформление итоговых расчетных документов. | -                             |
| 5                | Правила отношений между гостиницами и туристскими операторами. | Тема 11. Кодекс отношений между гостиницами и туристскими операторами.<br>Тема 12. Договорные отношения между отельерами и туристскими фирмами.                                     | -                             |
| У – устный опрос |                                                                |                                                                                                                                                                                     |                               |

### 2.3.2 Занятия семинарского типа.

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

| № раздела                                            | Наименование раздела                                           | Содержание раздела                                                                                                                                                                  | Форма текущего контроля |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1                                                    | 2                                                              | 3                                                                                                                                                                                   | 4                       |
| 1                                                    | Правила внешнего взаимодействия гостиничного предприятия.      | Тема 1. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий.<br>Тема 2. Роль и значение общественных организаций в установлении формальностей.                        | ПЗ                      |
| 2                                                    | Понятие и содержание формальностей в гостиничном бизнесе       | Тема 3. Классификация формальностей гостиничных услуг.<br>Тема 4. Правила внутреннего порядка и взаимодействия.                                                                     | -                       |
| 3                                                    | Организационная структура гостиничного предприятия.            | Тема 5. Оргструктура гостиницы. Основные службы.<br>Тема 6. Внутриорганизационные нормативные документы.                                                                            | -                       |
| 4                                                    | Операционный процесс обслуживания гостя.                       | Тема 7. Бронирование.<br>Тема 8. Заезд, порядок регистрации и размещения гостей.<br>Тема 9. Расчеты с клиентами.<br>Тема 10. Выезд гостя. Оформление итоговых расчетных документов. | ПЗ, И                   |
| 5                                                    | Правила отношений между гостиницами и туристскими операторами. | Тема 11. Кодекс отношений между гостиницами и туристскими операторами.<br>Тема 12. Договорные отношения между отельерами и туристскими фирмами.                                     | ПЗ                      |
| ПЗ – практическое задание, И – Интерактивные занятия |                                                                |                                                                                                                                                                                     |                         |

### 2.3.3 Лабораторные занятия.

Не предусмотрены.

### 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов).

Не предусмотрены.



## 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Формальности гостиничных услуг»

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

| № | Наименование раздела                                           | Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2                                                              | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1 | Правила внешнего взаимодействия гостиничного предприятия.      | 1. Моисеева М.С., Ткалич А.И. Основы гостиничного бизнеса: курс лекций / М.С. Моисеева, А.И. Ткалич. – М.: Спутник+, 2015. – Электрон. дан. – URL: <a href="http://dlib.rsl.ru/rsl01008000000/rsl01008067000/rsl01008067638/rsl01008067638.pdf">http://dlib.rsl.ru/rsl01008000000/rsl01008067000/rsl01008067638/rsl01008067638.pdf</a> |
| 2 | Понятие и содержание формальностей в гостиничном бизнесе       | 2. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – Электрон. дан. – URL: <a href="https://biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4">https://biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4</a> .                                                |
| 3 | Организационная структура гостиничного предприятия.            | 3. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – Электрон. дан. – URL: <a href="https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038">https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038</a> .                       |
| 4 | Операционный процесс обслуживания гостя.                       | 4. Ушаков Р.Н. Инновационные технологии формирования и развития ресурсного потенциала гостиничного предприятия: монография / Р.Н. Ушаков. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2015. – Электрон. дан. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=275144">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=275144</a> .      |
| 5 | Правила отношений между гостиницами и туристскими операторами. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

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,
- в печатной форме на языке Брайля.

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.

### 3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, написание реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии

| Курс          | Вид занятия<br>(Л, ПЗ) | Используемые интерактивные образовательные технологии  | Количество часов |
|---------------|------------------------|--------------------------------------------------------|------------------|
| 4             | ПЗ                     | Семинар:<br>1. Операционный процесс обслуживания гостя | 2                |
| <i>Итого:</i> |                        |                                                        | 2                |

Интерактивные методы обучения – предоставление возможности взаимодействовать или находиться в режиме беседы, диалога с преподавателем, аудиторией, компьютером.

Лекция-дискуссия - преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы слушателей на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами.

Дискуссия – это взаимодействие преподавателя и учащегося, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу. Это оживляет учебный процесс, активизирует познавательную деятельность аудитории и, что очень важно, позволяет преподавателю управлять коллективным мнением группы, использовать его в целях убеждения, преодоления негативных установок и ошибочных мнений некоторых обучаемых. Эффект достигается только при правильном подборе вопросов для дискуссии и умелом, целенаправленном управлении ею. Так же можно предложить слушателям проанализировать и обсудить конкретные ситуации, материал. По ходу лекции-дискуссии преподаватель приводит отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагает студентам коротко обсудить, затем краткий анализ, выводы и лекция продолжается. Положительным в дискуссии является, то, что обучаемые согласятся с точкой зрения преподавателя с большой охотой, скорее в ходе дискуссии, нежели во время беседы, когда преподаватель лишь указывает на необходимость принять его позицию по обсуждаемому вопросу. Данный метод позволяет преподавателю видеть, насколько эффективно слушатели используют полученные знания в ходе дискуссии.

Семинар – организованная защита практических заданий, проектов технологических карт туристских маршрутов – предоставляет возможность применения профессиональных знаний обучающегося, выяснения и устранения допущенных ошибок, апробации первичного опыта по изучаемой дисциплине.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты, в том числе демонстрация практических заданий в форме презентаций.

#### **4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

##### **4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.**

###### ***Пример контроля на занятиях лекционного типа***

**Устный опрос №2 по разделу: Понятие и содержание формальностей в гостиничном бизнесе.**

**Вопросы для устного опроса:**

1. Классификация формальностей гостиничных услуг.
2. Правила внутреннего порядка и взаимодействия

###### ***Пример контроля на занятиях семинарского типа***

**Раздел 1. Правила внешнего взаимодействия гостиничного предприятия.**

Тема 1. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий.

Тема 2. Роль и значение общественных организаций в установлении формальностей.

**Практическое занятие №1. Ситуационная игра «Открытие гостиницы».**

Следует выделить несколько блоков документов, необходимых для ведения гостиничного бизнеса:

- 1) Правоустанавливающие документы на помещения и земельный участок. Свидетельство о регистрации предприятия и постановке на учет в ФНС.
- 2) Сертификат соответствия.
- 3) Документы, подтверждающие соответствие требованиям санитарной, технической, пожарной, экологической безопасности.
- 4) Документы о регистрации контрольно-кассового аппарата в ФНС.
- 5) Разрешение на рекламу.
- 6) Комплект договоров на оказание услуг сторонними организациями.
- 7) Документы внутреннего пользования (устав предприятия, правила внутреннего трудового распорядка, штатное расписание).

## **4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.**

### ***Вопросы для подготовки к зачету***

1. Понятийно-терминологический аппарат в отношении формальностей гостиничных услуг.
2. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий.
3. Национальные организации и государственные органы власти в установлении формальностей гостиничного бизнеса. Российская гостиничная ассоциация.
4. Роль международных организаций в установлении формальностей в гостиничных услугах.
5. Правила внутреннего порядка и взаимодействия.
6. Формальности в работе службы приема и размещения.
7. Формальности в работе службы номерного фонда.
8. Формальности в работе службы питания.
9. Формальности в работе службы безопасности.
10. Формальности в работе лечебно-оздоровительной службы.
11. Формальности в работе анимационной службы.
12. Формальности в работе бизнес-центра.
13. Правила внешнего взаимодействия гостиничного предприятия.
14. Договорные отношения с поставщиками товаров и услуг.
15. Договорные отношения с туроператорами.
16. Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиницы.
17. Внутриорганизационные нормативные документы.
18. Положение о предприятии (отель).
19. Положения о подразделениях (службы).
20. Правила внутреннего трудового распорядка (отель).
21. Должностные инструкции сотрудников отеля.
22. Нормативно-методические и нормативно-распорядительные документы.
23. Организационный процесс обслуживания гостя.
24. Бронирование. Источники и каналы получения запросов на бронирование.
25. Типы бронирования. Документация по бронированию.
26. Заезд, регистрация и размещение гостя.
27. Порядок регистрации гостя. Документы регистрации.
28. Порядок регистрации иностранных граждан. Документы регистрации.
29. Выяснение вопросов платежеспособности гостя.
30. Виды расчетов с гостями.
31. Назначение номера. Вселение в номер.
32. Кодекс отношений между гостиницами и туристскими компаниями.
33. Договор на гостиничное обслуживание.
34. Гостиничный контракт.
35. Гостиничный тариф. Правила информационного обеспечения потребителя гостиничных услуг.
36. Стандарты гостиничного обслуживания. Стандарт внешнего вида. Стандарты делового общения.
37. Стандарт работы с Книгой жалоб и предложений.
38. Основные положения технологии работы хозяйственной службы.
39. Основные требования, предъявляемые к зданию гостиницы и прилегающей к ней территории.
40. Документы, регламентирующие противопожарную защиту гостиницы, соблюдение в ней санитарно-гигиенических норм, функционирование электрического, газового, водопроводного и канализационного оборудования.

### Методические рекомендации для подготовки к зачету.

Для эффективной подготовки к зачету процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях и семинарах, но и с различными материалами, нормативными документами и информационными ресурсами. В качестве основных элементов учебного процесса выступают проблемно-ориентированные лекции с объяснением ключевых понятий в формальностях гостиничных услуг. Также на занятиях будут обсуждаться результаты отдельных рефератов. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к зачету требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в сети Интернет. В разделе «Список рекомендуемой литературы» приведен список учебников, периодических изданий, нормативных документов и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

#### *Критерии оценки ответа студента на зачете.*

Зачет является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета студенту выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводится в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту задается 1 вопрос из заранее установленного списка. На подготовку дается 20 минут. Экзаменатор может проставить зачет без опроса тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

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

При выставлении оценки учитывается знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа; аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка **«зачтено»** ставится студентам, ответ которых свидетельствует о глубоком знании материала по программе курса, знании концептуально-понятийного аппарата курса, литературы по курсу, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка **«не зачтено»** ставится студентам, имеющим существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившим принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшим ответа на вопрос.

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 зачете;

– 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 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.

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

### **5.1 Основная литература:**

1. Моисеева М.С., Ткалич А.И. Основы гостиничного бизнеса: курс лекций / М.С. Моисеева, А.И. Ткалич. – М.: Спутник+, 2015. – Электрон. дан. – URL: <http://dlib.rsl.ru/rsl01008000000/rsl01008067000/rsl01008067638/rsl01008067638.pdf>
2. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – Электрон. дан. – URL: <https://biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4>.
3. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – Электрон. дан. – URL: <https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038>.
4. Ушаков Р.Н. Инновационные технологии формирования и развития ресурсного потенциала гостиничного предприятия: монография / Р.Н. Ушаков. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2015. – Электрон. дан. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275144>.

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

### **Учебники из ЭБС «Лань»:**

1. Брашнов Д.Г. Основы индустрии гостеприимства / Д.Г. Брашнов, Е.В. Мигунова. – М.: ФЛИНТА, 2013. – Электрон. дан. – URL: <https://e.lanbook.com/reader/book/44297/#2>.

### **Учебники из ЭБС «Юрайт»:**

1. Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. Правовое регулирование в сфере туризма: учебн. пособие – М.: Юрайт, 2017. – Электрон. дан. – URL: <https://biblio-online.ru/book/F4E2499C-C9BC-4664-9824-CFBDE61F7239>.
2. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – Электрон. дан. – URL: <https://biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4>.
3. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – Электрон. дан. – URL: <https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038>.

### **5.2 Дополнительная литература:**

1. Алмосов С.М. Гостиничный бизнес / С.М. Алмосов. – М.: Лаборатория книги, 2011. – Электрон. дан. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139749>.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для студентов вузов / Н.Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2009 (в библиотеке 20 экз.).
3. Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. – М.: Логос, 2008. – Электрон. дан. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84867>.
4. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: учебное пособие для студентов вузов / Волков Ю.Ф. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. (в библиотеке 49 экз.)
5. Гаврилова С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. – М.: Евразийский

открытый институт, 2011. – Электрон. дан. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90828>.

6. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие / М.В. Кобяк. – СПб.: ИЦ "Интермедия", 2014. – Электрон. дан. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225941>.

7. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник / И.Ю. Ляпина. – М.: Академия, 2002. (в библиотеке 58 экз).

8. Медлик С. Гостиничный бизнес: учебник / С. Медлик, Х. Инграм. – М.: Юнити-Дана, 2015. – Электрон. дан. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731>.

9. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – Электрон. дан. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>.

10. Полянская Н. Критерии качества услуг в управлении гостиничным предприятием / Н. Полянская. – М.: Лаборатория книги, 2010. – Электрон. дан. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=97162>.

11. Сергеева Ю.С. Гостиничный бизнес: учебное пособие / Ю.С. Сергеева. – М.: Приор-издат, 2009. – Электрон. дан. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=72787>.

### **5.3 Периодические издания:**

- Вестник Московского университета. Серии география, экономика, туризм
- Вестник Санкт-Петербургского университета. Серии география, экономика, туризм
- География и природные ресурсы
- Известия Российской Академии наук. Серия география, экономика, туризм
- Известия Русского географического общества.
- «Российское предпринимательство»

### **5.4 Правовые документы:**

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 г. №2300–1.
2. Федеральный закон РФ №132–ФЗ (с изм. 05.02.2007 г.) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
3. ГОСТ Р 51185–2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
4. ГОСТ Р 53423–2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения».
5. Постановление Правительства РФ от 25.04.97 №490 (ред. от 01.02.2005) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
6. ГОСТ Р 54603–2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу».
7. Международная гостиничная конвенция / 1975 г.
8. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами Всемирной федерации ассоциаций турагентств (УФТАА) и Международной гостиничной ассоциации (МГА) / UFTAA & IHA (1991 г.)

## **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:**

- 1) Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – <http://window.edu.ru>;
- 2) Официальный сайт по присоединению России к ВТО. – [www.wto.org](http://www.wto.org).
- 3) Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>
- 4) Российское образование. Федеральный портал. – <http://www.edu.ru>;
- 5) Сайт министерства курортов и туризма Краснодарского края [www.kurortkuban.ru/](http://www.kurortkuban.ru/)

- 6) Сайт Министерства экономического развития и торговли РФ. – [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru).
- 7) Сайт публикаций и научных изданий по туризму <http://turlib.ru>.
- 8) Сайт Федеральной службы государственной статистики. – [www.gks.ru](http://www.gks.ru).
- 9) Сайт Федеральной таможенной службы РФ. – [www.customs.ru](http://www.customs.ru).
- 10) Университетская библиотека Online. – <http://www.biblioclub.ru>.

#### **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

Для освоения учебной дисциплины «Формальности гостиничных услуг» в процессе обучения, проведения лекций, семинарских работ, выполнения реферативных работ, используются традиционные образовательные технологии.

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.

#### **Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:**

- Усвоение текущего учебного материала;
- Конспектирование первоисточников;
- Работа с конспектами лекций;
- Самостоятельное изучение материала;
- Изучение специальной литературы;
- Написание реферативных работ по заданным темам;
- Подготовка к зачету.



## Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

| №  | Наименование раздела                                      | Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Форма контроля |
|----|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1  | 2                                                         | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4              |
| 1. | Правила внешнего взаимодействия гостиничного предприятия. | <p><b>Вопросы для устного опроса:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий.</li> <li>2. Роль и значение общественных организаций в установлении формальностей</li> </ol> <p><b>Темы рефератов:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила размещения плана эвакуации из помещений гостиницы. Правила поведения в экстренных ситуациях.</li> <li>2. Внутренние правила отеля для находящихся в нем гостей (дети, животные, лица с ограниченными возможностями).</li> <li>3. Виды расчетов с проживающими.</li> <li>4. Инструкция по осуществлению бронирования специалистом отдела бронирования гостиницы.</li> </ol> <p><b>Практическое задание №1. Ситуационная игра «Открытие гостиницы».</b><br/>Следует выделить несколько блоков документов, необходимых для ведения гостиничного бизнеса:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Правоустанавливающие документы на помещения и земельный участок. Свидетельство о регистрации предприятия и постановке на учет в ФНС.</li> <li>2) Сертификат соответствия.</li> <li>3) Документы, подтверждающие соответствие требованиям санитарной, технической, пожарной, экологической безопасности.</li> <li>4) Документы о регистрации контрольно-кассового аппарата в ФНС.</li> <li>5) Разрешение на рекламу.</li> <li>6) Комплект договоров на оказание услуг сторонними организациями.</li> <li>7) Документы внутреннего пользования (устав предприятия, правила внутреннего трудового распорядка, штатное расписание).</li> </ol> | У, Р, ПЗ       |
| 2. | Понятие и содержание формальностей в гостиничном бизнесе  | <p><b>Вопросы для устного опроса:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классификация формальностей гостиничных услуг.</li> <li>2. Правила внутреннего порядка и взаимодействия</li> </ol> <p><b>Практическое задание №1. Расчет оплаты за проживание.</b><br/>Осуществление расчета стоимости проживания гостя (группы гостей) в отеле. Представление счета на оплату. Представление итогового счета при выезде гостя (гостей).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | У, ПЗ          |
| 3. | Организационная структура гостиничного предприятия.       | <p><b>Вопросы для устного опроса:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оргструктура гостиницы. Основные службы.</li> <li>2. Внутриорганизационные нормативные документы</li> <li>3. Автоматизированная система управления гостиницами.</li> <li>4. Автоматизированная обработка данных в службе приема и</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | У, ПЗ          |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |
|----|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|    |                                          | <p>размещения.</p> <p>5. Электронные системы делопроизводства в отеле.</p> <p>6. Ответственность за сданные на хранение ценности, документальное оформление процедуры.</p> <p>7. Организация приема и отправления багажа.</p> <p><b>Практическое задание №1. Требования к обслуживающему персоналу средств размещения</b></p> <p>В соответствии с ГОСТ Р 54603–2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» установить группы персонала средства размещения, систематизировать требования к персоналу.</p> <p>Составить должностную инструкцию для сотрудника:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– службы приема и размещения;</li> <li>– службы бронирования;</li> <li>– службы номерного фонда;</li> <li>– сервисной службы;</li> <li>– службы, оказывающей дополнительные и сопутствующие услуги.</li> </ul> <p>Выделить требования к должности, обязанности и ответственности сотрудника.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |
| 4. | Операционный процесс обслуживания гостя. | <p><b>Вопросы для устного опроса:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Заезд, порядок регистрации и размещения гостей.</li> <li>2. Расчеты с клиентами.</li> <li>3. Выезд гостя. Оформление итоговых расчетных документов.</li> <li>4. Правила хранения и выдачи ключей. Типы и системы ключей.</li> <li>5. Работа с почтой, сообщениями и посылками для гостей.</li> <li>6. Порядок и правила предоставления индивидуальных транспортных услуг. Прокат машин, заказ такси, заказ и бронирование билетов.</li> <li>7. Правила внутреннего трудового распорядка гостиничного предприятия.</li> </ol> <p><b>Практическое задание №1:</b></p> <p><b>А) Ситуационная игра «Встреча гостя».</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление и проведение ситуационной игры по бронированию номера и мест в гостинице.</li> <li>2. Составление и проведение по сценарию ролевой игры по встрече, регистрации гостя.</li> <li>3. Составление сценария по процессу проверки платежеспособности гостя.</li> </ol> <p><b>Б) Ситуационная игра «Поселение гостя».</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление и проведение ситуационной игры по назначению номера и поселению гостя в номер отеля.</li> <li>2. Ролевая игра по сценарию «Информирование гостя о правилах и услугах отеля».</li> </ol> <p><b>Задача 1. Составление схем организации хранения ценных вещей гостя.</b></p> <p>Процедуры приема ценных вещей на хранение.</p> <p><b>Задача 2. Организация работы вспомогательной службы в гостинице высокого класса.</b></p> <p>Описание особенностей работы вспомогательной службы (службы сопровождения гостя) и предоставления ею услуг (хостес, консьерж).</p> | У, ПЗ |

|                                                   |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                                                   |                                                                | <p><b>Практическое задание №2. Ситуационная игра «Выезд гостя. Итоговые расчеты за проживание».</b><br/> 1. Составление и проведение ситуационной игры по выезду гостя из номера и сдаче номера.<br/> 2. Ролевая игра по окончательным расчетам гостя за проживание и выезду гостя из отеля.</p> <p><b>Практическое задание № 3.</b><br/> <b>Составление схемы размещения туристов в гостинице.</b><br/> Анализ роли туроператора в заполнении номерного фонда.<br/> Принципы поселения туристских групп в отеле. Роль гида / сопровождающего туристскую группу.<br/> <b>Задача 1. Составление схемы процедуры предоставления услуг мини-бара клиенту.</b><br/> Процедуры и документы для расчета за услуги мини-бара.<br/> <b>Задача 2. Процесс организации и предоставления услуг медицинской (лечебной) службы в специализированных средствах размещения</b><br/> Описание документационного оформления (санаторно-курортная карта, лист назначения, ваучер, талон) и процедур обслуживания и расчета за полученные услуги гостя.</p> |          |
| 5.                                                | Правила отношений между гостиницами и туристскими операторами. | <p><b>Вопросы для устного опроса:</b><br/> 1. Кодекс отношений между гостиницами и туристскими операторами.<br/> 2. Договорные отношения между отельерами и туристскими фирмами.</p> <p><b>Темы рефератов:</b><br/> 1. Гарантированное и негарантированное бронирование.<br/> 2. Виды заявок по бронированию. Аннуляция бронирования.<br/> 3. Правила регистрации иностранных граждан.<br/> 4. Правила регистрации туристских групп.</p> <p><b>Практическое задание №1. Составление схемы бронирования мест и номеров в гостинице.</b><br/> Представить подробную характеристику схемы бронирования мест и номеров в гостинице.<br/> <b>Практическое задание №2. Ситуационная игра «Решение конфликтных ситуаций. Претензии гостя»</b><br/> Работа с письменной претензией.<br/> Оформление акта ущерба гостя<br/> Работа с устной претензией.<br/> Уголок потребителя. Работа с Книгой жалоб и предложений.</p>                                                                                                                         | У, Р, ПЗ |
| У – устно, Р – реферат, ПЗ – практическое задание |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |

### ***Методические рекомендации по самостоятельной работе студента.***

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).
2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).
3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

*Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:*

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Работа с конспектами лекций;
3. Самостоятельное изучение материала;
4. Изучение специальной литературы;
5. Подготовка к зачету/экзамену.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение нормативных документов (законов, стандартов). Самостоятельная работа имеет своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство студента с важнейшими для курса законами и стандартами.

*Работа с нормативными документами и литературой* – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы:

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.
2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.
3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.
4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.
5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.
6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.
7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.
8. Составление формально-логической модели - словесно-схематическое изображение прочитанного материала.
9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.
10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

*Критерии оценки самостоятельной работы:*

- оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;
- оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.
- оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;
- оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

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.

### ***Методические рекомендации по проведению устного опроса.***

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;
- оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

### ***Методика выполнения реферативных работ.***

Реферат (от лат. *refero* – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем реферата 7 – 15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников 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.

Реферативная работа состоит из следующих частей: *введение; основная часть; заключение; список использованных источников; приложения.*

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для

выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы.

В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

#### *Критерии оценки рефератов:*

Оценка **«отлично»** ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка **«не удовлетворительно»** ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

### ***Методические рекомендации по выполнению практических заданий и практических ситуационных задач.***

Практическое занятие – это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы. В процессе таких занятий вырабатываются практические умения (вычислений, расчетов, использования таблиц, справочников, номограмм). Перед практическим занятием следует изучить конспект лекции и рекомендованную преподавателем литературу, обращая внимание на практическое применение теории и на методику решения типовых задач. На практическом занятии главное – уяснить связь решаемых задач с теоретическими положениями. При решении предложенной задачи нужно стремиться не только получить правильный ответ, но и усвоить общий метод решения подобных задач. Для ведения записей на практических занятиях обычно заводят отдельную тетрадь по данной учебной дисциплине.

Цель практических занятий заключается в следующем: закрепить у студентов положения теории и углубить знания предмета; выявить практическое значение теоретических положений; способствовать осмысленному усвоению студентами законодательства; научить студентов правильно пользоваться нормативными актами при решении конкретных вопросов по данной отрасли; содействовать развитию навыков самостоятельной работы; развивать умение публично выступать, полемизировать.

Рекомендуется использовать следующий порядок записи решения задачи:

- исходные данные для решения задачи (что дано);
- что требуется получить в результате решения;
- какие законы и положения должны быть применены;
- общий план (последовательность) решения;
- полученный результат и его анализ.

Логическая связь лекций и практических занятий заключается в том, что информация, полученная на лекции, в процессе самостоятельной работы на практическом занятии осмысливается и перерабатывается, при помощи преподавателя анализируется до мельчайших подробностей, после чего прочно усваивается.

Практические работы – это один из видов активной самостоятельной работы учащихся, который проводится с применением различных методов, материалов, инструментов, приборов и других средств.

Методические правила (приемы) проведения практических занятий сводится к следующему:

- небольшая часть времени на первом занятии может быть отведена на разъяснение целей практических занятий по данному предмету. Объясняется также метод ведения занятий и сообщаются основные требования к содержанию и форме выступления студентов, которые должны содержать суждения, основанные на законе и опирающиеся на положения теории; ответы не должны быть повторениями ранее высказанных соображений, ошибочные высказывания товарищей должны исправляться и т.д.;

- в начале каждого занятия должна проверяться явка студентов, соответствующие пометки о которой вносятся преподавателем в специальный журнал. Этот учет ведется независимо от учета старостой группы. Далее выясняется, нет ли среди присутствующих неподготовленных к занятию. В соответствующих графах журнала преподаватель отмечает качество ответов каждого студента. Такой контроль дисциплинирует студентов, обязывает их регулярно готовиться к занятиям, он важен в дальнейшем для зачета.

При рассмотрении сложных задач, состоящих из нескольких частей, полезно давать решение по каждой части в отдельности, вызывая с этой целью несколько студентов;

В ходе обсуждения какой-либо задачи студент нередко по ассоциации вспоминает известный ему случай из жизни и, рассказав его, просит преподавателя разъяснить, на основании какого закона и как его нужно решить. Преподавателю нужно быстро квалифицировать этот случай и оценить его методическую пригодность к использованию на занятии.

Когда правильное решение задачи найдено и понято, преподаватель должен сделать резюме. Подводя итоги обсуждения, он объясняет, в чем состояли ошибки в ответах или выступлениях студентов, не поправленные им ранее, указывает, кто предложил правильное решение, формулирует выводы.

При недостаточности времени для развернутого рассмотрения всех задач, намеченных к занятию, следует перенести разбор нерешенных задач на очередное занятие, если это позволяют сделать тематика и график. В противном случае целесообразно в конце занятия сообщить краткое решение этих задач с указанием нормативного материала.

Нужно добиваться полных и правильных ответов. Нельзя ограничиваться приблизительным, поверхностным ответом и переходить к следующему вопросу. Не следует перебивать правильно отвечающего студента, ставя перед ним новый вопрос, пока он полностью не ответил на предыдущий. Поставив вопрос, преподаватель не должен на него отвечать сам, не попытавшись получить ответ от группы;

*Критерии оценки качества практических заданий и практических ситуационных задач:*

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.

2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами.

3. Умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого преподавателя.

4. Стиль проведения занятия – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.

5. Отношение «преподаватель-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на занятиях – регулярно, редко, не ведут.

## **8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Формальности гостиничных услуг».**

### **8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.**

Для успешного выполнения практических заданий и освоения курса дисциплины необходимо программное обеспечение: операционная система Windows, Microsoft Office (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](http://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](http://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 необходимыми 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 (семинарские) занятия         | Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3. | Групповые (индивидуальные) консультации    | Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора                                                                                                                 |
| 4. | Текущий контроль, промежуточная аттестация | Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И208, И200, И201, И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения                                                                                                                                                                                             |



|    |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | Самостоятельная работа студента | Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета |
|----|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Материально-техническое обеспечение дисциплины\*

|                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И211  | Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 24 стула; доска учебная.; проектор ViewSonic PJD5134; 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. |
| Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И207 | Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 31 шт.; доска учебная.; магнитно-маркерная доска; проектор Epson EB-X31; 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. |
| Кабинет 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  |

\* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ООП ВО кафедры международного туризма и менеджмента, Института географии, геологии, туризма и сервиса, по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», 2018 г.