

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

 Иванова А.Г.

подпись

«29» мая 2015 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.14 ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль: санаторно-курортная деятельность

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: заочная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2015

Рабочая программа дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденным Приказом Минобрнауки № 1432 от 04.12.2015. (зарегистрирован в Минюсте России 12.01.2016. № 40540).

Рецензенты:

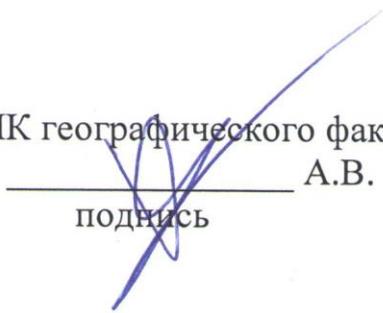
1. Скрипниченко И.А. генеральный менеджер Hilton Garden Inn Krasnodar
2. Комаревцева Н.А., кандидат географических наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента ФГБОУ ВПО «КубГУ»

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

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмент «05» мая 2015 г. протокол № 11.

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

Рабочая программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии географического факультета «13» мая 2015 г. протокол № 05-15.

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

Содержание

| | |
|---|----|
| 1 Цели и задачи изучения дисциплины | 4 |
| 1.1 Цель 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 Содержание и структура дисциплины..... | 6 |
| 2.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ | 6 |
| 2.2. Структура дисциплины | 6 |
| 2.3. Содержание разделов дисциплины..... | 8 |
| 2.3.1. Содержание занятий лекционного типа | 8 |
| 2.3.2. Содержание занятий семинарского типа | 8 |
| 2.3.3. Лабораторные занятия | 9 |
| 2.3.4. Примерная тематика курсовых работ (проектов). Ошибка! Закладка не определена. | |
| 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине | 10 |
| 3. Образовательные технологии | 11 |
| 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 | 14 |
| 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины..... | 17 |
| 5.1. Основная литература..... | 17 |
| 5.2. Дополнительная литература | 17 |
| 5.3. Нормативно-правовые акты | 18 |
| 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины | 18 |
| 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины..... | 19 |
| 7.1. Методические указания и материалы по видам занятий..... | 19 |
| 7.2. Методические рекомендации для подготовки к экзамену | 27 |
| 8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине | 30 |
| 8.1 Перечень необходимого программного обеспечения..... | 30 |
| 8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем | 30 |
| 9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине | 30 |

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины

Цель – дать студентам общее представление о функционировании гостиничного предприятия, как части сферы услуг, организационной структуре, формах и методах обслуживания, а также изучить основные технологии управления и обслуживания в гостиничных комплексах.

1.2 Задачи дисциплины

Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов системные знания о сфере гостеприимства;
- изучить современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и в России;
- рассмотреть организационную и производственную структуру гостиницы;
- изучить технологии работы основных и вспомогательных служб гостиницы;
- рассмотреть вопросы предоставления гостиницами экскурсионных, транспортных, торговых и спортивно-оздоровительных услуг, услуг питания и отдыха, бизнес-услуг;
- сформировать навыки работы с литературными источниками и нормативно-правовыми материалами по государственному регулированию туризма.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технологии гостиничной деятельности» относится к обязательным дисциплинам вариативной части учебного плана. Изучение данного курса базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении дисциплин: «Сервисная деятельность», «Введение в направление», «Организация гостиничного дела», «Информатика», а также является основой для изучения таких дисциплин как «Планирование и анализ гостиничной деятельности», «Проектирование гостиничной деятельности», «Управление персоналом санаторно-курортных предприятий и др.

Курс «Технологии гостиничной деятельности» способствует расширению знаний обучающихся о профессиональных технологиях используемых в гостиничном деле.

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

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и овладевает следующими компетенциями:

Общепрофессиональные:

- готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3);

Профессиональные:

- способность 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);
- готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями (ПК-7);
- готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителями (ПК-8).

Студент, завершивший изучение дисциплины должен *знать*:

- современные виды и категории средств размещения и особенности их функционирования;

- современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.
- Студент, завершивший изучение дисциплины должен *уметь*:
- выбирать способы, методы, методики, приемы, средства для реализации технологий в гостиничной деятельности;
 - формулировать проблемы, вопросы и задачи развития сферы технологий в гостиничной деятельности;
 - оформлять, представлять, описывать, характеризовать процессы, и явления, происходящие в гостиничной деятельности;
- Студент, завершивший изучение дисциплины должен *иметь навыки*:
- решения конкретных задач по использованию технологий в целях улучшения работы предприятия;
 - владения наиболее современными видами технологий, используемых в гостиничной деятельности.

Таблица 1.1. – Общепрофессиональные и профессиональные компетенции, на освоение которых направлено изучение дисциплины

| № п.п. | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или её части) | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны | | |
|--------|--------------------|---|---|--|--|
| | | | знать | уметь | владеть |
| 1 | ОПК-3 | готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность | – перечень и содержание нормативно-правовых и технологических документов федерального, отраслевого и корпоративного уровней правового регулирования гостиничной деятельности в РФ; | – использовать нормативно-правовую и технологическую документацию в целях защиты своих прав, прав потребителей и работодателей; | |
| 2 | ПК-5 | способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения | – основы классификации средств размещения и особенности функционирования различных их видов; – требования к гостиницам разных видов и категорий; | – оценивать гостиницы и аналогичные средства размещения на соответствие требованиям Порядка классификации объектов туриндустрии; | – методикой оценки гостиниц и аналогичных средств размещения на соответствие требованиям Порядка классификации объектов туриндустрии; |
| 3 | ПК-7 | готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителя | – сущность и специфику гостиничных услуг; – современные и традиционные модели гостеприимства; – современные АСУ гостиничных предприятий; – требования безопасности и охраны труда в гостиничных предприятиях; – структуру управления гостиничным предприятием; – основные службы современной гостиницы и их характеристику, функции; – технологии приема и обслуживания гостей в отеле; – технологии обслуживания гостей питанием; | – выбирать способы, методы, методики, приемы, средства для реализации технологий в гостиничной деятельности; – оформлять, представлять, описывать, характеризовать процессы, и явления, происходящие в гостиничной деятельности; – соблюдать на практике требования безопасности и охраны труда в процессе организации | – навыками гостеприимного и эффективного обслуживания гостей в средствах размещения; – базовыми навыками работы с АСУ (на примере АСУ «Fidelio»); |

| № п.п. | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или её части) | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны | | |
|--------|--------------------|--|---|---------------------------|--|
| | | | знать | уметь | владеть |
| | | | – технологии обслуживания гостей в процессе проживания; – технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице | обслуживания потребителей | |
| 4 | ПК-8 | готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя | – технологии приема и обслуживания гостей в отеле; – технологии обслуживания гостей питанием; – технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице; – современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России; | | навыками гостеприимного и эффективного обслуживания гостей в средствах размещения; |

2 Содержание и структура дисциплины

2.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зач. ед. (252 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Распределение трудоемкости в часах по всем видам аудиторной и самостоятельной работы студента (ЗФО)

| Вид учебной работы | Всего часов | 2 курс | | | |
|--|--------------------------------------|-------------|----------------------|------------------------|------------|
| | | Сессия | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | |
| Аудиторные занятия (всего): | 20 | 8 | 6 | 6 | |
| Занятия лекционного типа | 8 | 4 | 2 | 2 | |
| Практические занятия | 12 | 4 | 4 | 4 | |
| Иная контактная работа: | | | | | |
| Контроль самостоятельной работы (КСР) | - | - | - | - | |
| Промежуточная аттестация (ИКР) | 0,5 | - | 0,2 | 0,3 | |
| Самостоятельная работа, в том числе: | 219 | 64 | 62 | 93 | |
| Проработка учебного (теоретического) материала | 199 | 64 | 52 | 83 | |
| Выполнение индивидуальных заданий (подготовка рефератов, сообщений, презентаций) | 20 | - | 10 | 10 | |
| Контроль: зачет, экзамен | | | зачет 3,8 | экзамен 8,7 | |
| Общая трудоемкость | час. | 252 | 72 | 72 | 108 |
| | в том числе контактная работа | 20,5 | 8 | 6,2 | 6,3 |
| | зач. ед | 7 | 2 | 2 | 3 |

2.2. Структура дисциплины

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

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 2 курсе (ЗФО)

| № | Наименование тем | Аудиторные занятия | | С/р КСР | Всего |
|-----|---|--------------------|--------|------------|-------|
| | | Лекции | Практ. | | |
| 1. | Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса. | 1 | | 8 | 9 |
| 2. | Сущность и специфика гостиничных услуг | 1 | | 8 | 9 |
| 3. | Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней. | | | 10 | 10 |
| 4. | Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней. | | | 10 | 10 |
| 5. | Классификация средств размещения. Виды гостиниц. | | | 10 | 10 |
| 6. | Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий. | 2 | | 20 | 22 |
| 7. | Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе. | 2 | | 20 | 22 |
| 8. | Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями. | | | 10 | 10 |
| 9. | Структура управления гостиничным предприятием | | 1 | 10 | 11 |
| 10. | Службы гостиницы: их назначение и характеристика. | 2 | 1 | 10 | 13 |
| 11. | Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема, размещения и обслуживания. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп, иностранных гостей. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Виды и правила расчетов с проживающими. | | 2 | 14 | 16 |
| 12. | Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда). Характеристика здания гостиницы, виды помещений, организаций уборочных работ. Технологии выполнения и нормативы проведения различных видов уборочных работ. Оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей. | | 2 | 14 | 16 |
| 13. | Технологии и организация работы службы питания. Организационная структура предприятия питания в гостинице. Кухня, ресторан, бар, кафе, банкетная служба, служба обслуживания в номерах. Обслуживание гостей в зале ресторана: подготовка ресторана к обслуживанию, обслуживание клиентов. | | 2 | 13 | 15 |
| 14. | Технологии и организация работы анимационной службы. | | | 10 | 10 |
| 15. | Технологии и организация предоставления дополнительных услуг деловым туристам | | | 8 | 8 |
| 16. | Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги. | | 2 | 14 | 16 |
| 17. | Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов | | | 10 | 10 |
| 18. | Культура обслуживания. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов. Внешний вид и культура речи персонала. Служебный этикет. Взаимодействие с гостями. Работа с возражениями. | | 2 | 10 | 12 |
| 19. | Охрана труда и техника безопасности в процессе обслуживания | | | 10 | 10 |
| | ИТОГО | 8 | 12 | 219 | |

2.3. Содержание разделов дисциплины

2.3.1. Содержание занятий лекционного типа

Таблица 4 – Содержание занятий лекционного типа

| № | Наименование раздела | Содержание раздела | Форма текущего контроля |
|---|---|---|-------------------------|
| 1 | Теоретические основы гостеприимства | Тема 1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса. | У |
| | | Тема 2. Сущность и специфика гостиничных услуг | У |
| 2 | Развитие гостиничной индустрии | Тема 6. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий. | У |
| | | Тема 7. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе. | У |
| 3 | Структура управления гостиничным предприятием | Тема 10. Службы гостиницы: их назначение и характеристика. | У |

Примечание: У – устный опрос, дискуссия.

2.3.2. Содержание занятий семинарского типа

Таблица 5 – Содержание занятий семинарского типа (по разделам)

| № | Наименование раздела | Содержание раздела | Форма текущего контроля |
|---|---|--|-------------------------|
| 1 | Структура управления гостиничным предприятием | Тема 9. Структура управления гостиничным предприятием | У, ПЗ |
| | | Тема 10. Службы гостиницы: их назначение и характеристика. | У, ПЗ |
| 2 | Технологии гостиничной деятельности | Тема 11. Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема, размещения и обслуживания. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп, иностранных гостей. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Виды и правила расчетов с проживающими. | У, ПЗ, Т |
| | | Тема 12. Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда). Характеристика здания гостиницы, виды помещений, организаций уборочных работ. Технологии выполнения и нормативы проведения различных видов уборочных работ. Оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей. | У, ПЗ |
| | | Тема 13. Технологии и организация работы службы питания. Организационная структура предприятия питания в гостинице. Кухня, ресторан, бар, кафе, банкетная служба, служба обслуживания в номерах. Обслуживание гостей в зале ресторана: подготовка ресторана к обслуживанию, обслуживание клиентов. | У, ПЗ |
| | | Тема 16. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги. | У, ПЗ, Т |
| | | Тема 17. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов | У, ПЗ |

| | | | |
|--|--|---|-----------|
| | | Тема 18. Культура обслуживания. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов. Внешний вид и культура речи персонала. Служебный этикет. Взаимодействие с гостями. Работа с возражениями. | У, ПЗ, ТР |
|--|--|---|-----------|

Примечание: У – устный опрос, дискуссия, ПЗ – практическое задание, ТР – тренинг (степень участия в работе).

Таблица 6 – Содержание занятий семинарского типа (по темам практических занятий)

| № п/п | Темы практических (семинарских) занятий | Содержание |
|-------|--|---|
| 1 | Структура управления гостиничным предприятием. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия. 2. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы. 3. Системы жизнеобеспечения гостиницы. 4. Основные системы гостиничных тарифов. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Ценовые стратегии. 5. Организационная структура управления предприятием. 6. Организационная структура управления ГП. 7. Функции руководителей высшего звена управления. |
| 2 | Службы гостиницы: их назначение и характеристика. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Состав служб гостиничного предприятия, их функциональное назначение. |
| 3 | Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема, размещения и обслуживания. 2. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. 3. Порядок регистрации и размещения гостей. 4. Особенности регистрации иностранных гостей. 5. Особенности регистрации туристских групп, иностранных гостей. 6. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. 7. Виды и правила расчетов с проживающими. |
| 4 | Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда). | <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика здания гостиницы, виды помещений, организаций уборочных работ. 2. Технологии выполнения и нормативы проведения различных видов уборочных работ. 3.оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей. |
| 5 | Технологии и организация работы службы питания. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Организационная структура предприятия питания в гостинице. 2. Кухня, ресторан, бар, кафе, банкетная служба, служба обслуживания в номерах. 3. Обслуживание гостей в зале ресторана: подготовка ресторана зала к обслуживанию, обслуживание клиентов. |
| 6 | Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация бытового обслуживания. 2. Транспортные услуги. 3. Экскурсионные услуги. 4. Спортивно-оздоровительные услуги и др. |
| 7 | Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов | <ol style="list-style-type: none"> 1. Должностные инструкции: определение, назначение, структура. 2. Должностные инструкции персонала отдельных служб гостиничного предприятия. |
| 8 | Культура обслуживания. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. 2. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов. 3. Внешний вид и культура речи персонала. 4. Служебный этикет. 5. Взаимодействие с гостями. 6. Работа с возражениями. |

2.3.3. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

2.3.4. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

По дисциплине предусмотрено выполнение курсовых работ.

Примерная тематика курсовых работ:

1. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
2. Технологии и организация работы службы гостиничного предприятия (служба по выбору).
3. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса.
4. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.
5. Информационно-коммуникационные технологии в гостиничном бизнесе.
6. Автоматизация деятельности гостиничных предприятий.
7. Особенности функционирования малых средств размещения.
8. Технологический цикл обслуживания гостей.
9. Сертификация гостиничных услуг.
10. Классификация гостиничных услуг.
11. Правовые основы функционирования гостиничных предприятий.
12. Гостиничный продукт: сущность, особенности, виды, составные элементы.
13. Технологии предоставления дополнительных гостиничных услуг.
14. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.
15. Аутсорсинг и аутстаффинг в гостиничном бизнесе.
16. Управление качеством гостиничных услуг.
17. Интеграционные процессы в гостиничном бизнесе.
18. Особенности функционирования бизнес-отелей (другой вид по выбору).
19. Актуальные аспекты взаимодействия гостиничных предприятий и туроператоров.
20. Анимационная деятельность в гостиничном предприятии.
21. Корпоративные стандарты гостиничного предприятия.
22. Организация обслуживания гостей на примере гостиничного предприятия (по выбору).
23. Сезонность в работе гостиничного предприятия.
24. Особенности организации обслуживания гостей категории VIP.
25. Гостиничная индустрия территории (по выбору).

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

1. Основная и дополнительная учебная литература.
2. Методические рекомендации для подготовки к разным видам учебной деятельности (утв. протоколом заседания кафедры экономической, социальной и политической географии №16 от 27.06.2014.)

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

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются следующие виды образовательных технологий:

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

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

Таблица 8 – Используемые интерактивные образовательные технологии

| Курс | Вид занятия (Л, ПР, ЛР) | Используемые интерактивные образовательные технологии | Количество часов |
|---------------|-------------------------|---|------------------|
| 2 | <i>Л</i> | интерактивные лекции-дискуссии | 2 |
| | <i>ПР</i> | тренинги, выполнение индивидуальных практических заданий, проектов и их защита, кейсы | 4 |
| <i>Итого:</i> | | | 6 |

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

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Перечень контрольных вопросов и заданий по темам дисциплины (пример)

Практическая работа № 1 «Структура управления гостиничным предприятием»

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение организационной структуре управления.
2. Какие элементы включает в себя организационная структура управления.
3. Какие виды организационных структур бывают и какие из них чаще встречаются в гостиничном бизнесе?
4. Какие достоинства и недостатки имеет линейная / функциональная / линейно-функциональная структура управления гостиничным предприятием? В каких типах гостиничных предприятий они встречается?
5. Охарактеризуйте связи в линейной / функциональной организационной структуре управления.
6. Опишите типовую пирамидальную структуру управления гостиницей.

7. Какие уровни менеджмента в ней выделяются и чем характеризуются?
8. Опишите функции руководителей высшего звена управления / управленческого / технического уровней.
9. Опишите структуру и содержание положения о структурном подразделении гостиничного предприятия.
10. Какие категории персонала можно выделить в гостинице в соответствие с организационной структурой управления?

Практическое задание №1

Открывается крупный гостиничный комплекс на 500 номеров, ориентированный на проведение конгрессов и обслуживание бизнесменов. В гостинице имеются бассейн, тренажерный зал, киноконцертный зал, рестораны, буфеты, бары. Предложите организационную структуру управления гостиницей.

Практическое задание №2

Открывается частная гостиница на 30 номеров, ориентированная на обслуживание туристических групп, которым предлагается предоставлять услуги по размещению и питанию (завтрак). Ввиду ограниченности финансовых средств штат сотрудников должен быть минимальным. Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

Практическое задание №1

Крупный гостиничный туристский комплекс, расположенный на побережье, в километре от себя открывает филиал на 40 номеров, ориентированный на низкодоходную группу туристов. Сам гостиничный комплекс имеет службы приема и размещения клиентов, управления номерным фондом, общественного питания, управления персоналом, коммерческую и административную службы, вспомогательные и дополнительные службы. Предполагается, что филиал будет предоставлять услуги по размещению и питанию (полный пансион). Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

Тестовые задания

для проведения текущего контроля знаний (пример)

Тест

на тему «Регистрация граждан РФ в гостиничных предприятиях»

1. Главным документом, которым руководствуется сотрудник гостиничного предприятия при регистрации граждан, является:
 - а) правила проживания и порядок размещения гостей в гостиничном предприятии;
 - б) правила предоставления гостиничных услуг в РФ;
 - в) **Административный регламент предоставления федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ;**
 - г) Правила регистрации иностранных граждан в РФ.
2. Документами, удостоверяющими личность граждан РФ, подходящими для осуществления регистрационного учета в гостиничном предприятии, являются только:
 - а) **паспорт гражданина РФ, паспорт СССР, загранпаспорт и свидетельство о рождении;**
 - б) паспорт гражданина РФ, водительское удостоверение и свидетельство о рождении;
 - в) паспорт гражданина РФ, водительское удостоверение, свидетельство о рождении, военный билет;

- г) все перечисленные выше документы.
3. Регистрация по месту пребывания несовершеннолетних граждан (не достигших 14-летнего возраста) осуществляется в гостинице
- в том же порядке, что и других категорий граждан, т.е. при предъявлении этими несовершеннолетними свидетельства о рождении;**
 - на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних
4. Заполнение анкеты (форма № 5) при регистрации гостя является процедурой:
- обязательной;**
 - необязательной;
 - на усмотрение руководства гостиницы.
5. Подписывая анкету, гость обязуется:
- соблюдать правила предоставления гостиничных услуг РФ;
 - соблюдать правила проживания гостей в гостиничном предприятии и правила пожарной безопасности;**
 - соблюдать федеральное законодательство РФ (Конституция, Гражданский кодекс, федеральные законы в сфере туризма и гостеприимства);
 - беречь материальные ценности гостиничного предприятия.
6. Опишите этапы технологического цикла регистрации гостя.
7. Регистрация граждан РФ в подразделении адресно-справочной работы территориального органа УФМС является обязанностью:
- гостиничного предприятия;**
 - гостя (гражданина РФ);
 - граждане РФ не регистрируются.
8. Гостиничное предприятие должно сообщить о прибытии гостя (российского гражданина) в подразделение адресно-справочной работы территориального органа УФМС в течение:
- 1 суток;**
 - 3 дней;
 - 5 дней;
 - не должно сообщать.
9. Форма анкеты для регистрации гражданина РФ определяется:
- гостиничным предприятием самостоятельно
 - ФЗ «О порядке въезда и выезда из РФ»
 - Административным регламентом предоставления федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ**
 - территориальным органом государственной статистики
10. Анкеты гостей должны храниться в гостиничном предприятии в течение:
- 5 лет
 - 3 лет
 - 1 года**
 - не должны храниться

Критерии оценки:

Отлично / зачтено – 100% правильные ответы (10 вопросов)

Хорошо / зачтено – 80-90% правильные ответы (8-9 вопросов)

Удовлетворительно / зачтено – 60-75% правильные ответы (7 вопросов)

Неудовлетворительно / не зачтено – менее 60% правильные ответы (6 и менее вопросов)

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
4. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.
5. Виды гостиниц и их характеристика.
6. Классификация средств размещения в мире и в России.
7. Классификация гостиниц по качеству и количеству предоставляемых услуг.
8. Классификация гостиниц по способу управления.
9. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.
10. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий.
11. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров.
12. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.
13. Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе.
14. Развитие независимых гостиничных предприятий в гостиничном бизнесе.
15. Аутсорсинг и аутстаффинг в гостиничном бизнесе.
16. Автоматизированные системы управления в гостиничных предприятиях.
17. Информационные технологии в гостиничном бизнесе. Глобальная сеть

Интернет.

18. Технологии on-line бронирования в гостиничном бизнесе.
19. Факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия.
20. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы.
21. Системы жизнеобеспечения гостиницы.
22. Основные системы гостиничных тарифов. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Ценовые стратегии.
23. Структура управления гостиничным предприятием.
24. Функции руководителей высшего звена управления.
25. Службы гостиницы и их краткая характеристика.

Вопросы к экзамену:

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
4. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.
5. Виды гостиниц и их характеристика.
6. Классификация средств размещения в мире и в России.
7. Классификация гостиниц по качеству и количеству предоставляемых услуг.
8. Классификация гостиниц по способу управления.
9. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.
10. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий.
11. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров.
12. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.

13. Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе.
14. Факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия.
15. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы.
16. Системы жизнеобеспечения гостиницы.
17. Основные системы гостиничных тарифов. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Ценовые стратегии.
18. Структура управления гостиничным предприятием.
19. Функции руководителей высшего звена управления.
20. Службы гостиницы и их краткая характеристика.
21. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.
22. Операционный процесс обслуживания и функции службы, приема, размещения и обслуживания.
23. Технологии и организация работы службы бронирования. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
24. Технологии и организация работы службы портье. Порядок регистрации и размещения гостей.
25. Особенности регистрации разных категорий гостей (туристские группы, иностранные, деловые туристы и др.).
26. Автоматизированная обработка данных в службе приема и обслуживания гостей.
27. Технологии и организация работы службы обслуживания гостей.
28. Служба эксплуатации номерного фонда. Организация и технологии обслуживания гостиничного фонда.
29. Технологии и организация работы хозяйственной службы. Оборон постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.
30. Технологии и организация работы службы питания.
31. Особенности работы ресторана в гостинице.
32. Технологии и организация работы банкетной службы.
33. Технологии и организация работы службы обслуживания в номерах.
34. Инженерно-техническая служба гостиницы.
35. Технологии и организация работы службы маркетинга и продаж услуг гостиничного предприятия.
36. Технологии и организация работы службы безопасности гостиницы.
37. Основные функции финансово-бухгалтерского отдела.
38. Виды расчетов с проживающими гостями. Правила расчета оплаты за проживание.
39. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы службы закупок.
40. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы отдела персонала.
41. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
42. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: общая характеристика.
43. Фирмы-разработчики специального программного обеспечения для гостиничного бизнеса и их программные продукты. Краткая характеристика.
44. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
45. Бронирование гостиничных услуг через глобальную сеть Интернет.
46. Интернет-технологии в гостиничном бизнесе.
47. Основные показатели деятельности гостиничных предприятий РФ.
48. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов.
49. Культура обслуживания. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
50. Требования безопасности и охраны труда в гостиничных предприятиях.

Примерные практические задания и задачи на экзамен:

1. Рассчитать оплату за проживание гостя в соответствии с количеством проведенного времени в гостинице (согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, в РФ № 1085 от 9.10.2015 г.). Гость заехал в гостиницу 1 апреля в 10:00, выезд 5 апреля в 10:00. Стоимость проживания 500 руб. в сутки, почасовая оплата – 50 руб.

2. Рассчитать коэффициент суточной загрузки отеля. В течение суток в четырехзвездочный отель «Интурист» с номерным фондом 245 номеров (в том числе 5 люксов, 15 студий, остальные – стандартные одно- и двухместные номера 1 категории) было продано 20 одноместных стандартных, 43 двухместных стандартных номеров и 11 студий.

3. Определить категорию гостиничного предприятия по заданным характеристикам согласно Порядку классификации объектов туристической индустрии, утвержденном приказом Министерства культуры РФ от 11.07.2014. № 1215. Обосновать свой выбор. Двухэтажная автострадная гостиница, 50 двухместных номеров 1 категории. В числе услуг, предоставляемых гостям, следующие: охраняемая автостоянка на 20 автомобилей, ресторан (один торговый зал) без бара, утренняя побудка по просьбе гостя, смена постельного белья и полотенец один раз в три дня, помещение для просмотра ТВ. Нет лифта, бассейна.

4. Разрешить конфликтную ситуацию, возникшую у стойки приема и размещения во время выписки гостя. Горничная сообщает администратору, что из номера гостя пропал махровый халат.

5. Составить технологическую схему процесса регистрации и размещения туристов в гостиничных комплексах.

6. Рассчитать средний коэффициент загрузки гостиницы за неделю. За неделю в отеле «Мечта» было занято 25 двухместных стандартных номеров 1 категории из имеющихся в наличии 40 номеров. Общее количество гостей, проживающих в этот период в отеле составило 42 человека.

7. Рассчитать среднесуточную стоимость номера. В гостинице «Зоря» с общим номерным фондом 220 номеров в течение дня были проданы 101 номер по цене 2500 руб., 2 люкса по цене 5500 руб. и 1 сюит по цене 10000 руб.

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

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

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

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

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

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

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

5.1. Основная литература

1. Амирова З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства. – М.: Альтаир, 2014. – 85 с. Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=429691.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2011. – 224 с. (в библиотеке 20 экз.)
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. – М.: КноРус, 2011. – 200 с. https://e.lanbook.com/book/53306#book_name.
4. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Джеймс Мейкенз; пер. с англ. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 1071 с. Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114713.
5. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие – М.: Дашков и Ко, 2010. – 328 с. (в библиотеке 50 экз.)
6. Медлик С. Гостиничный бизнес: Учебник для студентов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; [пер. с англ. А.В. Павлов]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 240 с. – (Серия "Зарубежный учебник). Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436731.
7. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие для вузов / В.С. Варивода, Ю.М., Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова. – Ставрополь: ООО СЕКВОЙЯ, 2015. – 167 с. Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=438785.
8. Скочилова М.С. Роль и доля гостиничного бизнеса в системе туристического бизнеса. – М.: Лаборатория Книги, 2011. – 198 с. Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=142368.
9. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 331 с. // <https://biblio-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-379409>.
10. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2014. — 336 с. // <https://biblio-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-379468>.
11. Уокер Дж. Управление гостеприимством: Вводный курс: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 880 с. Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=118745.
12. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 735 с. Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114767.

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

5.2. Дополнительная литература

1. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: Учебник. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 384 с. – (49 экз.).

2. Ефимова О.П. Экономика гостиниц и ресторанов: Учеб. Пособие / О.П. Ефимова, Н.А. Ефимов; Под ред. Н.И. Кабушкина. – М.: Новое знание, 2008. – 392 с. (22 экз.)
3. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. Пособие. 4-е издание.- Мн.: Новое знание, 2002. – 368 с. (14 экз.)
4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для проф. образования / Под ред. канд. пед. наук А.Ю. Ляпина. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 208 с. (в библиотеке 58 экз.)
5. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. (16 экз.)
6. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С. С. Скобкин. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2010. - 493 с. (10 экз.)
7. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие, 2007. – 304 с. (10 экз.)
8. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова . - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2011. - 399 с. (15 экз.)

5.3. Нормативно-правовые акты

1. ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».
2. ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
3. ГОСТ 50647-210 Услуги общественного питания. Термины и определения.
4. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
5. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
6. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
7. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
8. ГОСТ Р 53995-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
9. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
10. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
11. ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.
12. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения.
13. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма».
14. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включая гостиницы и аналогичные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи (утвержден приказом Министерства культуры РФ от 11.07.2014. № 1215).
15. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ № 1085 от 9.10.2015 г.
16. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ.

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

1. Официальный сайт Министерства культуры РФ. 3. Департамент туризма и региональной политики. URL: <http://mkrf.ru>.

2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму. URL: <http://russiatourism.ru>.
3. Официальный сайт Министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края. URL: <http://min.kurortkuban.ru>.
4. Курорты Краснодарского края. URL: www.kurortkuban.ru.
5. World Travel Organization UNWTO. Официальный сайт. URL: www2.unwto.org.
6. Российский союз туриндустрии Официальный сайт. URL: www.rustourunion.ru.
7. Prohotel Портал про гостиничный бизнес. URL: www.prohotel.ru.
8. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. URL: <http://www.frontdesk.ru>.
9. Все о туризме. Туристическая библиотека. URL: www.tourlib.net.
10. Rata-news. Электронная газета Российского союза туриндустрии. Официальный сайт. URL: www.ratanews.ru.
11. Журнал «Турифо». Официальный сайт. URL: www.tourinfo.ru.
12. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление». URL: <http://hospitality.ru>.
13. Журнал «Современный отель». URL: <http://hotelexecutive.ru>.
14. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы». URL: <http://www.tpnews.ru>.
15. Википедия. Свободная энциклопедия. URL: www.wikipedia.org.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

7.1. Методические указания и материалы по видам занятий

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

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

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

Для проведения занятий представляется целесообразным использовать лекционно-семинарские занятия, организационно-деятельностные и деловые игры, разбор производственных ситуаций, проводить дискуссии по актуальным проблемам, работать с методическими, справочными материалами, применять технические средства обучения при изучении вопросов внедрения современных информационных и компьютерных технологий в гостиничный бизнес.

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

Для развития творческой активности студентов в программе дисциплины предусмотрено выполнение ими самостоятельных творческих работ в форме рефератов, докладов по проблемам истории развития гостиничной индустрии, гостиничных цепей в России и за рубежом, проведение сравнительного анализа деятельности гостиничных предприятий разных категорий, выявление конкурентных преимуществ в каждой категории и др.

Освоение дисциплины предполагает практическое осмысление ее тем на практических занятиях, в процессе которых студент должен закрепить и углубить теоретические знания, приобрести необходимые умения. При проведении практических

занятий учебная группа может делиться на подгруппы для выполнения коллективных заданий.

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

Студенты-заочники приступают к изучению курса на установочном сборе, когда читаются установочные лекции, раскрывающие сущность, источники, систему, субъекты индустрии гостеприимства и гостиничного бизнеса, что является своего рода введением в дисциплину. Цель лекций - ознакомить обучаемых с задачами, основными проблемами курса, нацелить их на самостоятельную работу в межсессионный период, рассказать об основной и дополнительной литературе по предмету. На установочном сборе студенты получают необходимые учебно-методические материалы, знакомятся с тематикой контрольных работ, в случае необходимости участвуют в групповых и индивидуальных консультациях.

Основным методом изучения курса для студентов-заочников является самостоятельная работа в межсборный период, направленная на овладение теоретическими аспектами гостиничного бизнеса, изучение типов, структуры служб гостиниц, их функций, принципов функционирования предприятий гостиничной индустрии.

В конце семестра на очередном сборе читается обзорная лекция, посвященная современным тенденциям и проблемам развития предприятий гостиничного бизнеса. Студенты задают преподавателю вопросы, которые остались неизученными.

Для студентов-очников основные источники получения знаний в процессе изучения дисциплины является изучение рекомендуемой литературы и обязательное посещение лекционных и практических/семинарских занятий.

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

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

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

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

В учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий: доклады с презентацией, анализ презентации совместно со студентами, защита авторских проектов, тренинги, решение ситуационных задач, разбор конкретных ситуаций по темам, встречи со специалистами в области туризма и сервиса.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов.

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

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

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

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

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

Процесс организации самостоятельной работы студента включает в себя следующие этапы:

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

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

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

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

Таблица 7.1. – Распределение тем по разделам дисциплины для самостоятельного изучения дисциплины

| Наименование раздела | Темы для самостоятельного изучения |
|---|---|
| Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса. | 1. Сущность гостеприимства в исторической ретроспективе. 2. Значение термина «гость». 3. Современные и традиционные модели гостеприимства. 4. Направления индустрии гостеприимства. 5. Субъекты индустрии гостеприимства. |
| Сущность и специфика гостиничных услуг | 1. Характеристика материальной и нематериальной сфер производства. 2. Специфические черты гостиничных услуг. |
| Классификация средств размещения. Виды гостиниц. | 1. Порядок классификации объектов туристической индустрии в РФ. 2. Виды гостиниц и их характеристика. |
| Правовое регулирование деятельности | 1. Федеральное законодательство. |

| | |
|---|--|
| гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий. | <ol style="list-style-type: none"> 2. Отраслевое законодательство. 3. ГОСТ Р в сфере гостеприимства. |
| Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Мировые гостиничные цепи и гостиничные операторы в мире и в России. 2. Гостиничные консорциумы. 3. Современные разработчики программного обеспечения для гостиничных предприятий. 4. Интернет в гостиничном бизнесе и гостиничный бизнес в сети Интернет. 5. Аутсорсинг и аутстаффинг в гостиничном бизнесе. 6. Формы взаимодействия ГП и туроператоров. 7. Горизонтальная и вертикальная интеграция в ГБ. 8. Новые архитектурные решения в ГБ как современная тенденция развития. |
| Структура управления гостиничным предприятием. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды и характеристика организационных структур управления предприятием. 2. Преимущества и недостатки разных видов. |
| Службы гостиницы: их назначение и характеристика. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Состав служб гостиничного предприятия, их характеристика. 2. Контактные и неконтактные службы: отличия, особенности функционирования. |
| Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль и функции службы приема, размещения и обслуживания в работе ГП. 2. Источники и каналы получения заявок на бронирование. 3. Виды бронирования. 4. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице: оформление заявки на бронирование. 5. Технологии on-line бронирования. 6. Технологический цикл регистрации гостя. 7. Порядок регистрации и размещения граждан РФ. 8. Порядок регистрации и размещения иностранных гостей. 9. Особенности регистрации туристских групп, иностранных гостей. 10. Документооборот СПиР. 11. Виды и правила расчетов с проживающими. 12. Консьерж-обслуживание. 13. Обслуживание гостей лобби-персоналом. 14. Нормативно-правовая база функционирования службы приема и размещения. |
| Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда). | <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика здания гостиницы, виды помещений, организаций уборочных работ. 2. Виды уборок. 3. Последовательность уборки номера. 4. Нормативные документы о содержании гостиницы. 5. Содержание бельёвого хозяйства. 6.оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей. 7. Требования к помещениям для хранения постельного белья и принадлежностей. |
| Технологии и организация работы службы питания. | <ol style="list-style-type: none"> 1. История развития ресторанного бизнеса. 2. Кухня, ресторан, бар, кафе, банкетная служба, служба обслуживания в номерах как структурные подразделения службы питания: особенности функционирования. 3. Обслуживание гостей в зале ресторана: подготовка ресторана зала к обслуживанию, обслуживание клиентов. 4. Особенности функционирования ресторана в гостинице 5. Этикет в предприятиях общественного питания. |
| Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Дополнительные услуги в структуре гостиничного продукта. 2. Бытовое обслуживание: виды, условия и правила. 3. Транспортные услуги: виды, условия и правила. 4. Услуги для деловых туристов: виды, условия и правила. 5. Экскурсионные услуги: виды, условия и правила. |
| Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов | <ol style="list-style-type: none"> 1. Должностные инструкции: общая характеристика и положения. 2. Анализ должностных инструкций персонала отдельных служб |

| | |
|--|---|
| | гостиничного предприятия. |
| Культура обслуживания. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. 2. Корпоративные стандарты гостиничного предприятия: определение, сущность, основные компоненты. 3. Разработка и внедрение корпоративных стандартов: принципы, методы, алгоритм разработки, механизм внедрения. 4. Мониторинг и контроль выполнения стандартов. |
| Охрана труда и техника безопасности в процесс обслуживания | <ol style="list-style-type: none"> 1. Общие принципы обеспечения безопасности и охраны труда в гостиничном предприятии. 2. Нормативно-правовые основы охраны труда в ГП. 3. Служба по охране труда: структура, функции. 4. Управление охраной труда в организации. 5. Организация обучения и проверки знаний требований охраны труда. 6. Аттестация рабочих мест по условиям труда. |

Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины (из перечня контрольных вопросов по темам курса). Каждый из участников дискуссии должен научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу, активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки качества семинара-дискуссии

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, наличие новинок в списке литературы.

3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.

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

5. Отношение «педагог-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.

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.

Методика выполнения, защиты и оценки курсовой работы

Курсовая работа является самостоятельным научным исследованием одного из актуальных вопросов (проблем) теории и практики в области профессиональной деятельности студентов, имеет своей целью систематизацию, обобщение и закрепление

теоретических знаний, практических умений. Защита курсовой работы проводится с целью выявления готовности студентов к осуществлению основного вида деятельности и соответствия уровня и качества подготовки студентов федеральному государственному общеобразовательному стандарту по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело». Курсовая работа должна иметь актуальность и практическую значимость и может выполняться по предложениям образовательных учреждений, организаций, предприятий.

Курсовая работа выполняется на основе глубокого изучения научной, учебной литературы по соответствующей тематике и статистической информации. Выполнение студентом курсовой работы предполагает:

- обоснование актуальности и практической значимости выбранной темы;
- изучение нормативной документации, справочной и научной литературы по изучаемой проблеме;
- сбор необходимого эмпирического (статистического) или экспериментального материала для ее выполнения;
- анализ собранных данных, с использованием соответствующих методов статистической обработки и анализа информации;
- оформление курсовой работы в соответствии с нормативными требованиями.

Структура курсовой работы и требования к ее содержанию

Структура курсовой работы включает следующие разделы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости).

Содержание включает введение, наименование всех разделов, подразделов, пунктов, заключение, список использованных источников, приложения курсовой работы с указанием номеров страниц, с которых они начинаются.

Введение концентрирует основную информацию о курсовой работе (цель, задачи, актуальность, научную новизну, практическую значимость, объект и предмет исследования, теоретическую базу, методы исследования).

Основная часть курсовой работы содержит, как правило, несколько разделов, которые делятся на подразделы. Эта часть носит основной содержательный характер, в ней отражается процесс решения и результаты поставленных задач, приводится научно-аналитический анализ объекта и предмета исследования, описывается ход и результаты экспериментальной и (или) практической работы. Содержание разделов основной части должно точно соответствовать теме курсовой работы и полностью ее раскрывать.

Заключение работы содержит оценку полученных результатов, их соответствия поставленным задачам, уровне достижения цели, выводы о подтверждения (не подтверждения) выдвинутых гипотез, обосновываются возможности практического применения полученных результатов.

Список использованных источников содержит перечень только тех публикаций (материалов), которые были использованы в курсовой работе.

Приложения к курсовой работе содержат материалы вспомогательного характера (используемые методики, расчеты, графические материалы и т.п.).

Описание показателей и критериев оценивания результатов защиты курсовой работы. Показатели оценки курсовой работы

Экзаменационная комиссия оценивают степень соответствия представленной курсовой работы и ее защиты требованиям ФГОС ВО, опираясь на следующие критерии:

- актуальность темы исследования;
- постановка целей и задач исследования;

- практическая значимость выполненного исследования;
- уровень анализа литературных данных и других источников информации по тематике работы, степень их новизны и достоверности;
- выбор и обоснование методов исследований, оценка их надежности и корректности;
- обоснованность и аргументированность сделанных выводов;
- оформление работы и язык изложения;
- содержание заслушанного доклада;
- качество презентации курсовой работы;
- полнота и аргументированность ответов студента на вопросы, заданные при обсуждении курсовой работы.

Оценка курсовой работы дается экзаменационной комиссией на закрытом заседании простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании. В процессе обсуждения оценки учитываются мнения научного руководителя о работе студента.

Результаты защиты курсовой работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешную защиту курсовой работы.

Оценка *«отлично»* ставится, если при защите курсовой работы студент продемонстрировал:

- всесторонние и глубокие знания программного материала по теме курсовой работы;
- глубокое раскрытие темы курсовой работы;
- изложение материала в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов;
- освоение актуальной и достоверной основной, дополнительной литературы по теме курсовой работы;
- умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и развитии;
- сформированность необходимых практических навыков работы с изученным материалом;
- качественное оформление работы;
- содержательность доклада и презентации;
- полные, четкие, логически последовательные, правильные ответы на поставленные в ходе обсуждения курсовой работы вопросы, способность делать обоснованные выводы.

Оценка *«хорошо»* ставится, если при защите курсовой работы студент продемонстрировал:

- глубокое раскрытие темы;
- качественное оформление работы;
- содержательность доклада и презентации;
- систематический характер знаний и умений;
- достаточно полные и твердые знания программного материала по теме курсовой работы, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых явлений (процессов);
- последовательные, правильные, конкретные, без существенных неточностей ответы на поставленные вопросы; уверенность при ответе на дополнительные вопросы;
- знание основной литературы по теме;
- умение достаточно полно анализировать факты, события, явления и процессы, применять теоретические знания при решении практических задач;
- наличие в содержании работы и ее оформлении небольших недочетов или недостатков в представлении результатов к защите.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если при защите курсовой работы студент продемонстрировал:

- знание основного материала по теме курсовой работы в объеме, необходимом для последующей практической деятельности;
- неполное раскрытие темы, выводов и предложений, носящих общий характер;
- неточности и нарушения логической последовательности в изложении материала во время защиты и в ответах на дополнительные вопросы, но в основном демонстрация необходимых знаний и умений для их устранения при корректировке со стороны членов экзаменационной комиссии;
- правильные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы, несущественные ошибки;
- затруднения при ответах на вопросы;
- отсутствие наглядного представления работы;
- умение применять теоретические знания к решению основных практических задач, ограниченные навыки в обосновании выдвигаемых предложений и принимаемых решений;
- недостаточное использование научной терминологии;
- несоблюдение норм литературной речи.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если при защите курсовой работы студент продемонстрировал:

- существенные пробелы в знании основного материала по теме курсовой работы;
- слабое и неполное раскрытие темы;
- непонимание основного содержания теоретического материала;
- неспособность ответить на уточняющие вопросы;
- отсутствие умения научного обоснования проблем;
- неточности в использовании научной терминологии
- выводы и предложения, носящие общий характер;
- принципиальные ошибки, которые не позволяют приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки;
- отсутствие наглядного представления работы и ответов на вопросы.

При проведении защиты курсовой работы обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение защиты курсовой работы для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при защите курсовой работы;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться членами экзаменационной комиссии);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами на защите курсовой работы с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность процедуры защиты курсовой работы может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности ее сдачи: продолжительность выступления, обучающегося при защите курсовой работы – не более чем на 5–10 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается выполнение следующих требований при проведении процедуры защиты курсовой работы:

1. Для слепых:

– задания и иные материалы для выполнения и защиты курсовой работы оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

– письменные задания выполняются обучающимися на бумаге или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

– при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

2. Для слабовидящих:

– задания и иные материалы для выполнения и защиты курсовой работы оформляются увеличенным шрифтом;

– обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

– при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

3. Для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– по их желанию защита курсовой работы проводится в письменной форме;

4. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

– письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту.

Обучающийся инвалид не позднее чем за 3 месяца до защиты курсовой работы подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении процедуры защиты курсовой работы с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей.

Более полные методические рекомендации по выполнению и защите курсовой работы представлены:

1. Структура и оформление бакалаврской, дипломной, курсовой работ и магистерской диссертации: учеб.-метод. указания / сост. М.Б. Астапов, О.Л. Бондаренко. Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2016. – 49 с. [Электронный ресурс]. – Официальный сайт КубГУ. URL: www.kubsu.ru.

7.2. Методические рекомендации для подготовки к экзамену

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по билетам, содержащим по 3 вопроса из материала изученного курса (2 теоретических вопроса, 1 задача). Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами.

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

Критерии оценки ответа студента на экзамене.

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

Экзамен проводится в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течении 30 минут. Каждый билет содержит 3 вопроса (2 теоретических вопроса, 1 задача) из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен без опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

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

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

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

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

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

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

Образец экзаменационного билета

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Географический факультет

Кафедра международного туризма и менеджмента

Экзамен по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности»

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) «Санаторно-курортная деятельность»

Билет 1

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Автоматизированная обработка данных в службе приема и обслуживания гостей.
3. Составить технологическую схему процесса регистрации и размещения туристов в гостиничных комплексах.

Зав. кафедрой
международного туризма и менеджмента

М.Ю. Беликов

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

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения

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

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

Каждый обучающийся обеспечен доступом к электронным библиотечным системам «Университетская библиотека ONLINE», «Лань», «Айбукс», «ZNANIUM.COM», «Юрайт», др.

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

Для проведения занятий по дисциплине необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- лекционные аудитории, оснащенная мультимедийными проекторами с возможностью подключения к АЛ/1-Р1, маркерными досками для демонстрации учебного материала;

- специализированные компьютерные классы с подключенным к ним периферийным устройством и оборудованием;

- демонстрационные материалы: географические карты, таблицы, фотографии, слайды, короткометражные видеофильмы, картосхемы, графики, диаграммы, меловые рисунки;

- аппаратное и программное обеспечение (и соответствующие методические материалы) для проведения самостоятельной работы по дисциплине.

Для демонстрации учебного материала требуется компьютерная техника и демонстрационное оборудование (ноутбук, мультимедийный проектор).