

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования, первому
проректор

подпись

«31» мая 2024 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.05 ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИИ РАЗМЕЩЕНИЯ
ТУРИСТОВ**

Направление подготовки	<u>43.03.01 «Сервис»</u>
Направленность (профиль)	Менеджмент бизнеса в сфере сервиса, туризма и гостеприимства
Форма обучения	<u>Очная</u>
Квалификация	<u>Бакалавр</u>

Краснодар 2024

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Рецензенты:

1. Колайко И.В., генеральный директор АНО «Центр экспертиз и оценки качества «Курорт-Консалтинг»
2. Комаревцева Н.А., кандидат географических наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента ФГБОУ ВО «КубГУ»

Составитель:

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

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмент «06» мая 2024 г. протокол № 12.

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

Рабочая программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии ИГГТС «15» мая 2024 г. протокол № 6.
Председатель УМК ИГГТС
к.г.н., доцент Филобок А.А.

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	5
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ	5
2.2 Структура дисциплины	6
2.3 Содержание разделов дисциплины	7
2.3.1 Занятия лекционного типа	7
2.3.2. Содержание занятий семинарского типа (практические занятия)	8
2.3.3 Курсовые работы	9
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	9
3. Образовательные технологии	10
4. Оценочные и методические материалы	10
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	16
5.1. Учебная литература	16
5.2. Периодические литература	18
5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	18
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	19
6.1. Методические указания и материалы по видам занятий	19
6.2. Методические рекомендации для подготовки к экзамену	25
7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине	26

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель освоения дисциплины

– сформировать представление о функционировании гостиничной индустрии и 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:

- сформировать у студентов системные знания о сфере гостеприимства;
- изучить современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и в России;
- изучить правовые основы функционирования средств размещения в России;
- рассмотреть организационную и производственную структуру гостиницы;
- изучить технологии работы основных и вспомогательных служб гостиницы;
- рассмотреть вопросы предоставления средствами размещения основных и дополнительных гостиничных услуг;
- сформировать навыки работы с литературными источниками и нормативно-правовыми материалами по государственному регулированию индустрии гостеприимства.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация и технологии размещения туристов» относится к части Блока 1 Дисциплины (модули), формируемой участниками образовательных отношений. Изучение данного курса базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении дисциплин: «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сфере сервиса, туризма и гостеприимства», «Основы гостеприимства», «Правовое регулирование в сфере сервиса, туризма и гостеприимства», а также является способствует успешному усвоению знаний таких дисциплин как «Качество в сфере сервиса, туризма и гостеприимства», «Инновации в сфере сервиса, туризма и гостеприимства». Курс «Организация и технологии размещения туристов» способствует расширению знаний обучающихся о профессиональных технологиях, применяемых в индустрии гостеприимства.

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей профессиональной компетенции:

Код и наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников и департаментов сервисного предприятия	
ИПК1.1. Способен осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия	Знать <ul style="list-style-type: none">– перечень и содержание нормативно-правовых и технологических документов федерального, отраслевого и корпоративного уровней правового регулирования гостиничной деятельности в РФ;– основы классификации средств размещения и предприятий общественного питания, особенности функционирования различных их видов;– требования к гостиницам разных видов и категорий;– современные тенденции развития индустрии гостеприимства в мире и России;– сущность и специфику гостиничных услуг;– структуру управления гостиничным предприятием;– основные службы современной гостиницы и их характеристику, функции;– технологии приема и обслуживания гостей в отеле;

Код и наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
	<ul style="list-style-type: none"> – технологии обслуживания гостей питанием; – технологии обслуживания гостей в процессе проживания; – технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице – технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице;
	<p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать нормативно-правовую и технологическую документацию в целях защиты своих прав, прав потребителей и работодателей; – выбирать способы, методы, методики, приемы, средства для реализации технологий в гостиничной деятельности; – оформлять, представлять, описывать, характеризовать процессы, и явления, происходящие в гостиничной деятельности;
	<p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками гостеприимного и эффективного обслуживания гостей в средствах размещения; – методикой оценки гостиниц и аналогичных средств размещения на соответствие требованиям Положением о классификации гостиниц; – взаимодействовать с гостями; – 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 обслуживания потребителей

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 6 зач. ед. (216 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ОФО)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		1	2	
Контактная работа, в том числе:	87,5			
Аудиторные занятия (всего):	78	34	44	
Занятия лекционного типа	32	16	16	
Практические занятия	46	18	28	
Иная контактная работа:	9,5			
Контроль самостоятельной работы (КСР)	9	3	6	
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,5	0,2	0,3	
Самостоятельная работа, в том числе:	92,8	34,8	58	
Проработка учебного (теоретического) материала	50	20	30	
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	42,8	14,8	28	
Контроль: экзамен	35,7		35,7	
Общая трудоемкость	час.	216	72	144
	в том числе контактная работа	87,5	37,2	50,3
	зач. ед	6	2	4

2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.
Разделы дисциплины, изучаемые в 5 и 6 семестре (очная форма)

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре (ОФО)

№	Наименование разделов и тем	Количество часов			
		Всего	Аудиторные занятия		СРС
			Л	ПЗ	
1	Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса.	5	1	2	2
2	Сущность и специфика гостиничных услуг	5	1	2	2
3	Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней.	8	2	2	4
4	Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней.	6	2	2	2
5	Классификация средств размещения. Виды гостиниц.	8	2	2	4
6	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.	12	2	2	8
7	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.	14	2	4	8
8	Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями.	6,8	2	2	2,8
9	Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.	4	2	-	2
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	68,8	16	18	34,8
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	3			
	Подготовка к текущему контролю	зачет			
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2			
	Общая трудоемкость по дисциплине в 1 семестре	72			

Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре (ОФО)

№	Наименование разделов и тем	Количество часов			
		Всего	Аудиторные занятия		СРС
			Л	ПЗ*	
10	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.	18	4	4	10
11	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.	12	2	4	8
12	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 ресторанный зала к обслуживанию, обслуживание клиентов.	16	2	4	8
13	Технологии и организация работы анимационной службы.	6		2	4
14	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг деловым туристам.	8	2	2	6

15	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги.	12	2	2	6
16	Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов	10		2	4
17	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.	14	2	6	6
18	Охрана труда и техника безопасности в процессе обслуживания	6	2	2	6
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	102	16	28	58
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	6			
	Подготовка к текущему контролю	35,7			
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3			
	Общая трудоемкость по дисциплине во 2 семестре	144			

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента
* – выездные практические занятия, проводимые на базе функционирующих средств размещения Краснодарского края, преимущественно г. Краснодара и Черноморского побережья.

2.3 Содержание разделов дисциплины

2.3.1 Занятия 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	История развития индустрии гостеприимства	Тема 3. Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней.	у
		Тема 4. Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней.	у
3	Развитие гостиничной индустрии	Тема 5. Классификация средств размещения. Виды гостиниц.	у
		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
		Тема 8. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями.	у
4	Структура управления гостиничным предприятием	Тема 9. Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.	у
5	Технологии гостиничной деятельности	Тема 10. 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
		Тема 11. 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
		Тема 12. Технологии и организация работы службы питания. Организационная структура предприятия питания в	у

	гостинице. Кухня, ресторан, бар, кафе, банкетная служба, служба обслуживания в номерах. Обслуживание гостей в зале ресторана: подготовка ресторана к обслуживанию, обслуживание клиентов.	
	Тема 13. Технологии и организация работы анимационной службы.	У
	Тема 14. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг деловым туристам	У
	Тема 15. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги.	У
	Тема 16. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов	У
	Тема 17. 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
	Тема 18. Охрана труда и техника безопасности в процессе обслуживания	У

Примечание: У – устный опрос.

2.3.2. Содержание занятий семинарского типа (практические занятия)

№	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, Р, ТР
2	История развития индустрии гостеприимства	Тема 3. Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней.	У, Р
		Тема 4. Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней.	У, Р, Т
3	Развитие гостиничной индустрии	Тема 5. Классификация средств размещения. Виды гостиниц.	У, ПЗ, КР
		Тема 6. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.	У, ПР, ПЗ, Т
		Тема 7. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.	У, ПЗ
		Тема 8. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями.	У, ПЗ, Т
4	Технологии гостиничной деятельности	Тема 10. 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 11. 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 12. 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	У, ПЗ

	ресторана: подготовка ресторана зала к обслуживанию, обслуживание клиентов.	
	Тема 13. Технологии и организация работы анимационной службы.	У, ПЗ
	Тема 14. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг деловым туристам	У, ПЗ
	Тема 15. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги.	У, ПЗ, Т
	Тема 16. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов	У, ПЗ
	Тема 17. 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
	Тема 18. Охрана труда и техника безопасности в процессе обслуживания	У, Р

Примечание: У – устный опрос, дискуссия, ПЗ – практическое задание, КР – контрольная работа, Р – подготовка и защита реферата, ТР – тренинг (степень участия в работе).

2.3.3 Курсовые работы

Курсовые работы не предусмотрены.

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

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Самостоятельная работа	1. Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2018. 2. Учебная литература по дисциплине
2	Тестирование	
3	Практические задания	
4	Реферат	

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

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

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

3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются следующие виды образовательных технологий:

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

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

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

4. Оценочные и методические материалы

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Организация размещения и питания».

Оценочные средства включают контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме устного опроса, практических заданий, выполнения рефератов, тестовых заданий, а также **промежуточной аттестации** в форме вопросов к экзамену.

№ п/п	Код и наименование индикатора (в соответствии с п. 1.4)	Результаты обучения (в соответствии с п. 1.4)	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	ИПК1.1. Способен осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия	Знать <ul style="list-style-type: none">– перечень и содержание нормативно-правовых и технологических документов федерального, отраслевого и корпоративного уровней правового регулирования гостиничной деятельности в РФ;– основы классификации средств размещения и предприятий общественного питания, особенности функционирования различных их видов;– требования к гостиницам разных видов и категорий;– современные тенденции развития индустрии гостеприимства в мире и России;– сущность и специфику гостиничных услуг;– структуру управления гостиничным предприятием;– основные службы современной гостиницы и их характеристику, функции;– технологии приема и обслуживания гостей в отеле;– технологии обслуживания гостей питанием;– технологии обслуживания гостей в	У, Т, ПЗ, Р Тема 1-18	Вопрос на экзамене 1-50

	<p>процессе проживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице – технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице; 		
	<p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать нормативно-правовую и технологическую документацию в целях защиты своих прав, прав потребителей и работодателей; – оценивать гостиницы и аналогичные средства размещения на соответствие требованиям Положения о классификации гостиниц; – выбирать способы, методы, методики, приемы, средства для реализации технологий в гостиничной деятельности; – оформлять, представлять, описывать, характеризовать процессы, и явления, происходящие в гостиничной деятельности; 	У, Т, ПЗ, Р Тема 5-18	Вопрос на экзамене 1-50
	<p>Владеть навыками и методами</p> <ul style="list-style-type: none"> – гостеприимного и эффективного обслуживания гостей в средствах размещения; – оценки гостиниц и аналогичных средств размещения на соответствие требованиям Положением о классификации гостиниц; – взаимодействия с гостями; – оформлять, представлять, описывать, характеризовать процессы, и явления, происходящие в гостиничной деятельности; – соблюдать на практике требования безопасности и охраны труда в процессе организации обслуживания потребителей 	У, Т, ПЗ, Р Тема 1-18	Вопрос на экзамене 1-10, 14-50

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.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Перечень контрольных вопросов и заданий по темам дисциплины (пример)

Практическая работа № 1

«Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления»

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое гостеприимство?
2. Дайте определение индустрии гостеприимства.
3. Что является предметом теории гостеприимства? Ответ поясните на примерах.
4. Правомерно ли утверждение, что «сфера гостеприимства – это гостиничное хозяйство»? Ответ аргументируйте.
5. Что представляют собой принципы гостеприимства? Могут ли они изменяться с течением времени? Имеется ли отличие в принципах гостеприимства патриархального, индустриального и постиндустриального общества?
6. Используя принципы гостеприимства, сформулируйте «закон гостеприимства».
7. Стремление ко все большему комфорту – один из главных двигателей развития индустрии гостеприимства. Но единственный ли? Что еще определяет прогресс сферы гостеприимства? Можете ли вы указать на отрицательные последствия стремления человечества жить все более комфортно?
8. Для большинства людей справедливо, пожалуй, определение «существо разумное, комфорталюбивое». Но всегда были те, кто пренебрегали комфортом. В чем причина такого образа мысли? И как на это может реагировать индустрия гостеприимства?
9. Покажите взаимосвязь между такими понятиями, как потребность, научно-технический прогресс, комфорт. Как эта взаимосвязь проявляется в деятельности сферы гостеприимства?
10. Что относится к потребностям первой необходимости? Что определяет границу между потребностями первой необходимости и другими потребностями? Могут ли транспортные услуги или услуги развлечения быть потребностями первой необходимости?
11. Какие родовые и относительные потребности человека удовлетворяет сфера гостеприимства?
12. Русский мыслитель С. Н. Булгаков в «Философии хозяйства» (1912 г.) писал: «Мы едим мир не только устами или органами пищеварения, не только легкими и кожей в процессе дыхания, но и в процессе зрения, обоняния, слуха, осязания...» Что имел в виду философ?
13. Правомерно ли утверждение, что потребность – это полезность услуги. Ответ аргументируйте.
14. Что является общей и предельной полезностью услуг гостеприимства? Приведите примеры.
15. Что можно считать «ресурсами гостеприимства»? Как научно-технический прогресс влияет на развитие «ресурсов гостеприимства»? Ответ аргументируйте. – Как может информация выполнять «услуги по гарантии безопасности клиента»?
16. Перечислите и кратко охарактеризуйте направления гостеприимства.
17. Что такое общественное питание?
18. Перечислите основные термины и определения в сфере общественного питания и раскройте их суть.

19. Какие виды предприятий общественного питания существуют?
20. Какие документы регулируют требования к ним?
21. Как классифицируются транспортные путешествия и средства перевозки?
22. Какие Вы знаете формы предоставления транспортных услуг?
23. Классификация средств транспорта ВТО.
24. Международная классификация транспортных средств.
25. Дайте определение понятию «туристский маршрут». Какие типы туристских маршрутов существуют?
26. Приведите примеры линейного, радиального, кольцевого и комбинированного маршрутов.
27. Какова роль разных видов транспорта в системе туристских перевозок?
28. Дайте определение «развлечение». Что включает в себя понятие «развлекательные услуги»?
29. Что такое индустрия развлечений? Что является ее продуктом и элементами? Каковы связи между этими элементами?
30. Охарактеризуйте роль экскурсионной деятельности в процессе организации досуга туристов.

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (экзамен)

Вопросы к экзамену нацелены на проверку сформированности компетенции ОПК-6, ПК-1.

Вопросы к зачету (5 семестр):

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.

Вопросы к экзамену (6 семестр):

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. Эффективные коммуникативные модели. Работа с возражениями.

Примерные практические задания и задачи на экзамен:

1. Рассчитать оплату за проживание гостя в соответствие с количеством проведенного времени в гостинице (согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ № 1853 от 18.11.2020 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 Положению о классификации гостиниц, утвержденном постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1860. 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.

Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Критерии оценивания по экзамену
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку «отлично» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку «хорошо» заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовл.)	оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовл.)	оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

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. Учебная литература

Основная литература

1. Березовая Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 429 с. URL: <https://urait.ru/bcode/536081>.

2. Бураковская Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – М.: Издательство Юрайт, 2022; Омск: Изд-во ОмГТУ. – 98 с. URL: <https://urait.ru/bcode/495813>.

3. Николенко П.Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 431 с. URL: <https://urait.ru/bcode/542236>.

4. Николенко, П. Г. Администрирование отеля: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 444 с. URL: <https://urait.ru/bcode/543359>.

5. Николенко П.Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 548 с. URL: <https://urait.ru/bcode/542538>.

6. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 297 с. // <https://urait.ru/bcode/536172>.

7. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 336 с. URL: <https://urait.ru/bcode/536173>.

Дополнительная литература

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2011. – 224 с. (в библиотеке 20 экз.)
2. Бугорский В.П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.П. Бугорский. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 165 с. URL: <https://urait.ru/bcode/538393>.
3. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: Учебник. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 384 с. – (49 экз.)
4. 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.)
5. 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.
6. 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.)
7. 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: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872844>.
8. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. Пособие. 4-е издание.- Мн.: Новое знание, 2002. – 368 с. (14 экз.)
9. Ляпина И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: Учебник для сред. Проф. Образования / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В. Безрукова. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 256 с. (58 экз.)
10. 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.
11. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. (16 экз.)
12. 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.
13. 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.
14. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С. С. Скобкин. – М.: Магистр : ИНФРА-М, 2010. – 493 с. (10 экз.)
15. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие, 2007. – 304 с. (10 экз.)
16. 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.
17. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 735 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>.

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

5.2. Периодические литература

1. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
2. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU <https://grebennikon.ru/>
3. журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»
4. журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы»
5. журнал «Вестник национальной академии туризма»

5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru>.
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» www.biblioclub.ru.
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>.
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com.
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>.

Профессиональные базы данных:

1. [Научная электронная библиотека \(НЭБ\)](http://www.elibrary.ru/) <http://www.elibrary.ru/>
2. [Национальная электронная библиотека](https://rusneb.ru/) (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>
3. [Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина](https://www.prlib.ru/) <https://www.prlib.ru/>
4. «Лекториум ТВ» <http://www.lektorium.tv/>
5. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки).
2. ГАРАНТ – Справочная Правовая Система (ГАРАНТ).

Ресурсы свободного доступа:

1. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
2. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
2. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>;
3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru/>;
4. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
5. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина «Образование на русском» <https://pushkininstitute.ru/>;
6. Справочно-информационный портал «Русский язык» <http://gramota.ru/>;
7. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
8. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
9. Образовательный портал «Учеба» <http://www.ucheba.com/>;
10. [Законопроект «Об образовании в Российской Федерации». Вопросы и ответы](http://xn--273--84d1f.xn--plai/voprosy_i_otvety) http://xn--273--84d1f.xn--plai/voprosy_i_otvety.
11. Официальный сайт Федерального агентства по туризму. URL: <http://russiatourism.ru>.
12. Официальный сайт Министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края. URL: <http://min.kurortkuban.ru>.
13. Курорты Краснодарского края. URL: www.kurortkuban.ru.
14. World Travel Organization UNWTO. Официальный сайт. URL: www2.unwto.org.
15. Российский союз туриндустрии Официальный сайт. URL: www.rustourunion.ru.

16. Prohotel Портал про гостиничный бизнес. URL: www.prohotel.ru.
17. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. URL: <http://www.frontdesk.ru>.
18. Все о туризме. Туристическая библиотека. URL: www.tourlib.net.
19. Rata-news. Электронная газета Российского союза туриндустрии. Официальный сайт. URL: www.ratanews.ru.
20. Журнал «Турифо». Официальный сайт. URL: www.tourinfo.ru.
21. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление». URL: <http://hospitality.ru>.
22. Журнал «Современный отель». URL: <http://hotelexecutive.ru>.
23. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы». URL: <http://www.tpnews.ru>.
24. Википедия. Свободная энциклопедия. URL: www.wikipedia.org.

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>
3. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий <http://mschool.kubsu.ru>;
4. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>
5. Электронные образовательные ресурсы кафедры информационных систем и технологий в образовании КубГУ и научно-методического журнала "ШКОЛЬНЫЕ ГОДЫ" <http://icdau.kubsu.ru/>

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Методические указания и материалы по видам занятий

Дисциплина «Организация и технологии размещения туристов» 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 технических 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 межсборовый 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 занятиям 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 информацию с сайтов рефератов, докладов, дипломов и др.

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

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

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.

Общие правила выполнения письменных работ (рефератов)

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии студенты должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

– общая информация об авторских правах;

– правила цитирования;

– правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без

указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы.

Выполнение рефератов

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

Работа должна состоять из следующих частей:

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

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

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

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

Примерный объем – 15–20 страниц машинописного текста.

В заключении отражаются основные результаты выполненной работы, важнейшие выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию. Примерный объем заключения – 2–3 страницы машинописного текста.

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

Задание о подготовке реферата студентом выдается преподавателем индивидуально, но также может быть инициировано самим студентом.

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 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.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания устного опроса:

Каждое практическое занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на практическом занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке 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.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания дискуссионных тем:

Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения сложных и актуальных на текущий момент вопросов, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Особая роль в лекции-дискуссии отводится педагогу, который определяет круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовывает студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулирует активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощряет высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросам; подбирает основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределяет формы участия и функции студентов в коллективной работе; подводит общий итог лекции-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. 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 работы обучающихся на лекции/семинаре-дискуссии:

– оценка «зачтено» выставляется, если студент, грамотно изложил проблему, сформировал точные научные знания, логически изложил ответы, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не изучил представленные на рассмотрение вопросы, не сформировал научные знания по рассматриваемому вопросу, не участвовал в дискуссии.

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.

6.2. 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 неуважительным причинам.

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

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

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

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

Образец экзаменационного билета

<p>МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» Институт географии, геологии, туризма и сервиса Кафедра международного туризма и менеджмента</p> <p>Экзамен по дисциплине «Организация и технологии размещения туристов» Направление подготовки 43.03.01 Сервис Направленность (профиль) «Менеджмент бизнеса в сфере сервиса, туризма и гостеприимства»</p> <p style="text-align: center;">Билет 1</p> <p>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.</p> <p>Зав. кафедрой М.Ю. Беликов международного туризма и менеджмента</p>
--

7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (218, 219) оснащены новейшими техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Лекционные аудитории (200, 201, 207, 208, 205, 211) - мультимедийные аудитории с выходом в ИНТЕРНЕТ; видеопроектором, экраном; преподавательской трибуной, ноутбуком. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели.
2.	Практические занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (208, И201, И205), оснащенные учебной доской, проектором, экраном, учебниками.
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет (3 шт.), МФУ (1 шт.), учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов (1 шт.), мобильным экраном для проектора (1 шт.).
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (208, И201, И205), оснащенные учебной доской, проектором, экраном, учебниками.
5.	Самостоятельная работа	Кабинеты для самостоятельной работы (209 и 212), оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.
6.	Все виды работ	КонсультантПлюс – Справочная Правовая Система (КонсультантПлюс). ГАРАНТ – Справочная Правовая Система (ГАРАНТ). Антиплагиат-ВУЗ Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ».

