

Министерство образования и науки 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 и развитию  
проректор

« 27 » апреля



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.20 ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль: санаторно-курортная деятельность

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: очная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2018

Рабочая программа дисциплины «Основы гостеприимства» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования №1432, по направлению подготовки 43.03.03 – «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата) от 04 декабря 2015 г.

Программу составила:

М.Ф. Ходыкина преподаватель кафедры  
международного туризма и менеджмента



подпись

Рабочая программа дисциплины «Основы гостеприимства» утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 « 23 » апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.



подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 « 23 » апреля 2018 г.  
Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии, геологии, туризма и сервиса протокол № 04-18 « 25 » апреля 2018 г.  
Председатель УМК Института Погорелов А.В.



подпись

Рецензенты:

1. Филобок А.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет», г. Краснодар

2. Бабехин Е.Г., генеральный директор ООО «Институт социальных технологий», г. Краснодар

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Цели и задачи изучения дисциплины.....	4
1.1	Цель освоения дисциплины.....	4
1.2	Задачи дисциплины.....	4
1.3	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
1.4	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2	Структура и содержание дисциплины.....	6
2.1	Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.....	6
2.2	Структура дисциплины.....	6
2.3	Содержание разделов дисциплины.....	7
2.3.1	Занятия лекционного типа.....	7
2.3.2	Занятия семинарского типа.....	8
2.3.3	Лабораторные занятия.....	8
2.3.4	Примерная тематика курсовых работ.....	9
2.4	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	10
3	Образовательные технологии.....	12
4	Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	12
4.1	Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.....	12
4.2	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....	13
5	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения.....	16
5.1	Основная литература.....	16
5.2	Дополнительная литература.....	16
5.3	Периодические издания.....	17
6	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	17
7	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	17
8	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине .....	26
8.1	Перечень необходимого программного обеспечения.....	26
8.2	Перечень необходимых информационных справочных систем.....	26
9	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	26

## **1 Цели и задачи изучаемой дисциплины**

**1.1 Целью** освоения дисциплины «Основы гостеприимства» является сформировать у студентов систему знаний о формировании, развитии и современном состоянии индустрии гостеприимства, современных тенденциях развития гостиничного бизнеса, эксплуатации и управлении гостиничных предприятием.

### **1.2 Задачи дисциплины:**

- изучить сущность и специфику гостиничных услуг;
- изучить историю развития гостиничного бизнеса в мире и в России;
- изучить общие сведения о современной гостиничной индустрии;
- выявить современные тенденции развития гостиничного бизнеса;
- формирование представлений об объемно-планировочном решении и технической эксплуатации гостиничных комплексов;
- формирование знаний о структуре управления гостиничным предприятием;
- формирование знаний об основных службах гостиниц.

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

Дисциплина «Основы гостеприимства» относится к вариативной части Блока 1 основной образовательной программы. Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре. Курс базируется на знаниях, умениях и опыте полученных студентами по дисциплинам, преподаваемым на предыдущих курсах обучения: «Сервисная деятельность», «Технологии гостиничной деятельности», «Экономика гостиничного предприятия» и др. Данная дисциплина формирует знания для овладения специальными профессиональными навыками, в т.ч. и для прохождения профильных учебных и производственных практик. В результате постижения курса студентами углубляются знания, полученные в ходе изучения предыдущих дисциплин профессионального цикла.

### **1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Основы гостеприимства»**

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих *общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций*:

- **ОПК-3** – готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;
- **ПК-5** – способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по продвижению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.

**Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Основы гостеприимства»**

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ОПК-3	готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные понятия дисциплины;</li> <li>- правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;</li> <li>- сущность и специфику гостиничных услуг;</li> <li>- историю развития гостиничного бизнеса в мире и в России;</li> <li>- о классификации средств размещения и основных видах гостиничных предприятий;</li> <li>- основные показатели, характеризующие деятельность гостиничных предприятий;</li> <li>- современные тенденции развития гостиничного бизнеса</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- эффективно применять основные термины и понятия дисциплины в практической работе;</li> <li>- применять знания правовой и нормативной документации, регламентирующей гостиничную деятельность на практике;</li> <li>- анализировать статистический материал и делать обоснованные выводы о тенденциях развития гостиничного бизнеса;</li> <li>- классифицировать гостиничные предприятия</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- специальной терминологией, необходимой для анализа деятельности предприятий индустрии гостеприимства;</li> <li>- навыками классификации гостиничных предприятий;</li> <li>- навыками статистического анализа основных показателей развития гостиничного бизнеса</li> </ul>
2	ПК-5	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по продвижению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	<ul style="list-style-type: none"> <li>- факторы, влияющие на работу гостиничного предприятия;</li> <li>- характеристику здания гостиницы;</li> <li>- основные требования к эксплуатации гостиничных предприятий;</li> <li>- структуру управления гостиничным предприятием;</li> <li>- основные службы гостиницы и их краткую характеристику</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определять значение материально-технического обеспечения гостиничных и туристских комплексов в организации обслуживания гостей;</li> <li>- определять оптимальную структуру управления гостиничным предприятием;</li> <li>- анализировать технологический цикл обслуживания гостей службами гостиницы;</li> <li>- изучать и систематизировать передовой отечественный и зарубежный опыт в организации работы служб гостиницы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- специальной терминологией, необходимой для анализа деятельности предприятий индустрии гостеприимства;</li> <li>- навыками классификации гостиничных предприятий;</li> <li>- навыками статистического анализа основных показателей развития гостиничного бизнеса</li> </ul>

## 2 Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

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

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины (для студентов ОФО)

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр 3 (108 часов)
<b>Контактная работа, в том числе:</b>		<b>50,2</b>	<b>50,2</b>
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>		<b>36</b>	<b>36</b>
Занятия лекционного типа		18	18
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		18	18
<b>Иная контактная работа:</b>		<b>14,2</b>	<b>14,2</b>
Контроль самостоятельной работы (КСР)		14	14
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>		<b>57,8</b>	<b>57,8</b>
Проработка учебного (теоретического) материала		30	30
Подготовка к текущему контролю		27,8	27,8
<b>Контроль:</b>		-	-
Подготовка к зачету		-	-
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>час.</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>50,2</b>	<b>50,2</b>
	<b>зач. ед.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

### 2.2 Структура дисциплины

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

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре (для студентов ОФО)

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	7
1	Индустрия гостеприимства и место гостиничного бизнеса в ней	11,8	2	2	7,8
2	История развития гостиничного бизнеса в мире и в России	14	2	2	10
3	Общие сведения о современной гостиничной индустрии	18	4	4	10
4	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса	16	4	2	10
5	Эксплуатация гостиниц	14	2	2	10
6	Организационная структура управления гостиничным предприятием	20	4	6	10
<i>Итого по дисциплине:</i>			<b>18</b>	<b>18</b>	<b>57,8</b>

## 2.3 Содержание разделов дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Индустрия гостеприимства и место гостиничного бизнеса в ней	Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Сущность и специфика гостиничных услуг	У
2	История развития гостиничного бизнеса в мире и в России	Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.	У
3	Общие сведения о современной гостиничной индустрии	Основные виды гостиниц и их характеристика. Классификация средств размещения в мире и в России. Стандартизация и сертификация гостиничных услуг в мире и в России. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров: аренда гостиницы, комитмент- и элотмент-условия бронирования, безотзывное бронирование.	У
4	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса	Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе. Аутсорсинг и аутстаффинг в гостиничном бизнесе. Развитие независимых гостиничных предприятий. Развитие национальных гостиничных цепей в России.	У, Л
5	Эксплуатация гостиниц	Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы. Системы жизнеобеспечения гостиницы. Требования к обслуживающему персоналу гостиницы.	У
6	Организационная структура управления гостиничным предприятием	Структура управления гостиничным предприятием. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле. Службы гостиницы и их краткая характеристика. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: общая характеристика. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе. Интернет-технологии в гостиничном бизнесе. Культура обслуживания в гостиничных предприятиях. Основные типы питания в отеле.	У, Л

Примечание: У – устный опрос, Л – лекция-дискуссия

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика семинарских занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Индустрия гостеприимства и место гостиничного бизнеса в ней	Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Сущность и специфика гостиничных услуг	У
2	История развития гостиничного бизнеса в мире и в России	Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.	У
3	Общие сведения о современной гостиничной индустрии	Основные виды гостиниц и их характеристика. Классификация средств размещения в мире и в России. Стандартизация и сертификация гостиничных услуг в мире и в России. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров: аренда гостиницы, комитмент- и элотмент-условия бронирования, безотзывное бронирование.	У
4	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса	Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе. Аутсорсинг и аутстаффинг в гостиничном бизнесе. Развитие независимых гостиничных предприятий. Развитие национальных гостиничных цепей в России.	У
5	Эксплуатация гостиниц	Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы. Системы жизнеобеспечения гостиницы. Требования к обслуживающему персоналу гостиницы.	У
6	Организационная структура управления гостиничным предприятием	Структура управления гостиничным предприятием. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле. Службы гостиницы и их краткая характеристика. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: общая характеристика. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе. Интернет-технологии в гостиничном бизнесе. Культура обслуживания в гостиничных предприятиях. Основные типы питания в отеле.	У, Р, С
Примечание: У – устный опрос, Р – реферативная работа, С – семинар- дискуссия			

### 2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия – не предусмотрены.



### 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине «Основы гостеприимства» предусмотрены, примерный перечень тем курсовых работ представлен ниже:

1. Развитие индустрии гостеприимства в мире и в России.
2. Специфика развития гостиничного бизнеса в России на современном этапе хозяйствования.
3. Современный рынок гостиничных услуг Российской Федерации (Краснодарского края, г. Краснодара и других стран / субъектов / городов по выбору студента).
4. Стандартизация и сертификация в гостиничном бизнесе.
5. Нормативно-правовое обеспечение классификации средств размещения в Российской Федерации.
6. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг в Российской Федерации.
7. Взаимодействие и взаимозависимость деятельности гостиничного предприятия и туристических компаний.
8. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и в России.
9. Особенности процесса глобализации гостиничного хозяйства.
10. Аутсорсинг и аутстафинг в гостиничном бизнесе.
11. Гостиничные цепи: история и современность.
12. Мировые гостиничные цепи и их влияние на развитие гостиничного дела региона (города по выбору студента).
13. Формирование и развитие национальных гостиничных сетей в России.
14. Особенности функционирования средств размещения развивающихся на основе франшизы.
15. Особенности функционирования малых гостиничных предприятий.
16. Специфика функционирования деловых отелей на рынке гостиничных услуг г. Краснодара.
17. Специфика функционирования курортных отелей на рынке гостиничных услуг Краснодарского края (Республики Крым).
18. Особенности функционирования придорожных гостиниц.
19. Современное инженерно-техническое оборудование как фактор эффективного функционирования гостиничного предприятия.
20. Ценообразование в гостиничном бизнесе на примере гостиницы... (по выбору студента).
21. Требования к обслуживающему персоналу в индустрии гостеприимства.
22. Особенности управления гостиничным предприятием на примере...(по выбору студента).
23. Организационные структуры управления в гостиничных предприятиях.
24. Совершенствование структуры управления гостиничным предприятием на примере...(по выбору студента).
25. Организация и технология предоставления дополнительных гостиничных услуг.
26. Роль дополнительных услуг в деятельности гостиничного предприятия на примере... (по выбору студента).
27. Организация и технология работы службы (по выбору студента) гостиничного предприятия (например, службы приема и размещения, службы эксплуатации номерного фонда, службы питания, можно на примере конкретного гостиничного предприятия по выбору студента).
28. Особенности работы ресторанов в гостиничных комплексах.
29. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями.
30. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
31. Оценка и совершенствование гостиничного обслуживания туристов.

32. Перспективы развития рынка гостиничных услуг региона (города, района по выбору студентов).

33. Индустрия гостеприимства Краснодарского края: проблемы, перспективы и тенденции развития.

#### 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Основы гостеприимства»

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

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Индустрия гостеприимства и место гостиничного бизнеса в ней	1. Алмосов С.М. Гостиничный бизнес / С.М. Алмосов. – М.: Лаборатория книги, 2011.- 94 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=139749">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=139749</a> . 2. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов (для бакалавров): учеб. пособ. / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – М.: КноРус, 2014. – 168 с. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/53298">https://e.lanbook.com/book/53298</a> . 3. Сергеева Ю.С. Гостиничный бизнес: учеб. пособ. / Ю.С. Сергеева. – М.: Приор-издат, 2009. – 143 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=72787">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=72787</a> . 4. Медлик С. Гостиничный бизнес: учеб. / С. Медлик, Х. Инграм. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 240 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436731">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436731</a> .
2.	История развития гостиничного бизнеса в мире и в России	1. Алмосов С.М. Гостиничный бизнес / С.М. Алмосов. – М.: Лаборатория книги, 2011.- 94 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=139749">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=139749</a> . 2. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов (для бакалавров): учеб. пособ. / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – М.: КноРус, 2014. – 168 с. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/53298">https://e.lanbook.com/book/53298</a> . 3. Сергеева Ю.С. Гостиничный бизнес: учеб. пособ. / Ю.С. Сергеева. – М.: Приор-издат, 2009. – 143 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=72787">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=72787</a> . 4. Медлик С. Гостиничный бизнес: учеб. / С. Медлик, Х. Инграм. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 240 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436731">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436731</a> .
3.	Общие сведения о современной гостиничной индустрии	1. Алмосов С.М. Гостиничный бизнес / С.М. Алмосов. – М.: Лаборатория книги, 2011.- 94 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=139749">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=139749</a> . 2. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов (для бакалавров): учеб. пособ. / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – М.: КноРус, 2014. – 168 с. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/53298">https://e.lanbook.com/book/53298</a> . 3. Сергеева Ю.С. Гостиничный бизнес: учеб. пособ. / Ю.С. Сергеева. – М.: Приор-издат, 2009. – 143 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=72787">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=72787</a> . 4. Медлик С. Гостиничный бизнес: учеб. / С. Медлик, Х. Инграм. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 240 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436731">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436731</a> .
4.	Современные тенденции развития	1. Алмосов С.М. Гостиничный бизнес / С.М. Алмосов. – М.: Лаборатория книги, 2011.- 94 с. [Электронный ресурс]. – Режим

	гостиничного бизнеса	<p>доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=139749">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=139749</a>.</p> <p>2. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов (для бакалавров): учеб. пособ. / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – М.: КноРус, 2014. – 168 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/53298">https://e.lanbook.com/book/53298</a>.</p> <p>3. Сергеева Ю.С. Гостиничный бизнес: учеб. пособ. / Ю.С. Сергеева. – М.: Приор-издат, 2009. – 143 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=72787">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=72787</a>.</p> <p>4. Медлик С. Гостиничный бизнес: учеб. / С. Медлик, Х. Инграм. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 240 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436731">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436731</a>.</p>
5.	Эксплуатация гостиниц	<p>1. Алмосов С.М. Гостиничный бизнес / С.М. Алмосов. – М.: Лаборатория книги, 2011.- 94 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=139749">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=139749</a>.</p> <p>2. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов (для бакалавров): учеб. пособ. / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – М.: КноРус, 2014. – 168 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/53298">https://e.lanbook.com/book/53298</a>.</p> <p>3. Сергеева Ю.С. Гостиничный бизнес: учеб. пособ. / Ю.С. Сергеева. – М.: Приор-издат, 2009. – 143 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=72787">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=72787</a>.</p> <p>4. Медлик С. Гостиничный бизнес: учеб. / С. Медлик, Х. Инграм. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 240 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436731">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436731</a>.</p>
6.	Организационная структура управления гостиничным предприятием	<p>1. Алмосов С.М. Гостиничный бизнес / С.М. Алмосов. – М.: Лаборатория книги, 2011.- 94 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=139749">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=139749</a>.</p> <p>2. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов (для бакалавров): учеб. пособ. / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – М.: КноРус, 2014. – 168 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/53298">https://e.lanbook.com/book/53298</a>.</p> <p>3. Сергеева Ю.С. Гостиничный бизнес: учеб. пособ. / Ю.С. Сергеева. – М.: Приор-издат, 2009. – 143 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=72787">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=72787</a>.</p> <p>4. Медлик С. Гостиничный бизнес: учеб. / С. Медлик, Х. Инграм. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 240 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436731">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436731</a>.</p>

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

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

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

### 3 Образовательные технологии

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

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

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии, ОФО

Семестр	Вид занятия (Л, С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
			ОФО
3	Л	Лекция-дискуссия* 1. Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе. 2. Культура обслуживания в гостиничных предприятиях	4
3	С	Семинар-дискуссия** 1. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле 2. Интернет-технологии в гостиничном бизнесе	4
<i>Итого:</i>			8

\*Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога.

\*\*Семинар-дискуссия (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре-дискуссии учатся точно выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию одноклассника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обуславливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

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

##### *Пример вопросов для устного опроса к занятиям лекционного типа*

Тема: «Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления».

1. Определение понятий «гостеприимство», «индустрия гостеприимства».
2. Сущность гостеприимства.
3. Основные составляющие гостеприимства.
3. Главные принципы гостеприимства.
4. Основные направления гостеприимства.

### ***Примеры тем для проведения лекции-дискуссии***

Тема: «Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе».

1. Определение основных понятий темы.
2. Понятие гостиничной цепи.
3. Разновидности гостиниц в зависимости от условий вхождения в гостиничные цепи.
4. Франчайзинг в индустрии гостеприимства.

### ***Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа***

#### ***Материал для устного опроса***

Тема: «Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления».

1. Определение понятий «гостеприимство», «индустрия гостеприимства».
2. Сущность гостеприимства.
3. Основные составляющие гостеприимства.
3. Главные принципы гостеприимства.
4. Основные направления гостеприимства.

#### ***Пример тем для написания реферативных работ***

Раздел 6. «Организационная структура управления гостиничным предприятием».

1. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
2. Обслуживающий персонал гостиницы: основные требования.
3. Особенности функционирования основных служб гостиницы (служба приема и обслуживания, служба эксплуатации номерного фонда, служба питания, инженерно-техническая служба, служба безопасности, служба маркетинга, финансово-бухгалтерский отдел, отдел закупок, отдел персонала).
4. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
5. Основные направления компьютеризации бизнес-процессов гостиничных предприятий.
6. Автоматизация бизнес-процессов внутри гостиницы (основные автоматизированные системы управления).
7. Интернет-технологии в работе гостиничного предприятия.
8. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
9. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.

#### ***Пример тем для проведения семинара-дискуссии***

Тема: «Технологический цикл обслуживания гостей в отеле».

1. Бронирование.
2. Регистрация по прибытии.
3. Предварительная оплата.
4. Размещение в номере.
5. Различные виды обслуживания.
6. Окончательные расчет по выбытии

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

### ***Вопросы для подготовки 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. Основные 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 гостиничных услуг в мире и в России.
10. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий.
11. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров: аренда гостиницы, комитмент- и элотмент-условия бронирования, безотзывное бронирование.
12. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и в России.
13. Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе.
14. Аутсорсинг и аутстаффинг в гостиничном бизнесе.
15. Развитие независимых гостиничных предприятий.
16. Развитие национальных гостиничных цепей в России.
17. Структурные тенденции развития гостиничных предприятий.
18. Характеристика здания гостиницы.
19. Состав помещений гостиницы.
20. Системы жизнеобеспечения гостиницы.
21. Требования к обслуживающему персоналу гостиницы.
22. Структура управления гостиничным предприятием.
23. Функции руководителей высшего звена гостиничного предприятия.
24. Службы гостиницы и их краткая характеристика.
25. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.
26. Основные службы гостиницы: служба приема и обслуживания.
27. Служба бронирования. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
28. Служба портье. Порядок регистрации и размещения гостей.
29. Служба эксплуатации номерного фонда. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда.
30. Организация и технология работы службы питания.
31. Особенности работы ресторана в гостинице.
32. Организация работы банкетной службы.
33. Организация работы службы обслуживания в номерах.
34. Инженерно-техническая служба гостиницы.
35. Служба маркетинга и продаж услуг гостиничного предприятия.
36. Организация работы службы безопасности гостиницы.
37. Основные функции финансово-бухгалтерского отдела гостиницы.
38. Служба закупок в гостиничном предприятии.
39. Отдел персонала гостиницы.
40. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
41. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: общая характеристика.
42. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
43. Интернет-технологии в гостиничном бизнесе.
44. Культура обслуживания в гостиничных предприятиях.
45. Основные типы питания в отеле.

#### ***Методические рекомендации для подготовки к зачету***

Для эффективной подготовки к зачету процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях и семинарах, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. В качестве основных элементов учебного процесса выступают проблемно-ориентированные лекции с объяснением и иллюстрированием ключевых понятий и в области транспорта.

Также на семинарах будут обсуждаться результаты отдельных рефератов. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к зачету требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в сети Интернет. В разделе «Список рекомендуемой литературы» приведен список учебников, периодических изданий, нормативных документов и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

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

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

Зачет проводится в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту задается 2 вопроса из заранее установленного списка. На подготовку дается 30 минут. Экзаменатор может проставить зачет без опроса тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

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

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

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

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

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

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на 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 предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом;

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме;

– в форме электронного документа.

- Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:  
– в печатной форме,  
– в форме электронного документа.

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

### **5.1 Основная литература**

1. Алмосов С.М. Гостиничный бизнес / С.М. Алмосов. – М.: Лаборатория книги, 2011. – 94 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139749>.
2. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов (для бакалавров): учеб. пособ. / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – М.: КноРус, 2014. – 168 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53298>.
3. Сергеева Ю.С. Гостиничный бизнес: учеб. пособ. / Ю.С. Сергеева. – М.: Приор-издат, 2009. – 143 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=72787>.
4. Медлик С. Гостиничный бизнес: учеб. / С. Медлик, Х. Инграм. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 240 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731>.

### **5.2 Дополнительная литература**

1. Елфимова Ю.М. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учеб. пособ./ Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас. - Ставрополь: СЕКВОЙЯ, 2016. – 74 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>
2. Организация гостиничного бизнеса: учеб. пособ. / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>.
3. Родигин Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве: учеб. пособ. / Л.А. Родигин, Е.Л. Родигин. - М.: Советский спорт, 2014. – 208 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438479>.
4. Сухов Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций: учеб. / Р.И. Сухова. – Ростов н/Д: ЮФУ, 2016. – 196 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320>.
5. Уокер Д. Введение в гостеприимство: учеб. пособ. / Д. Уокер. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 735 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>.
6. Уокер Д. Управление гостеприимством: Вводный курс: учеб. / Д. Уокер. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 880 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745>.
7. Ушаков Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы: учеб. пособ. / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – М., Берлин: Директ-Медиа, 2016. – 139 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442851>.

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



### **Учебники из ЭБС «Лань»:**

1. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов (для бакалавров): учеб. пособ. / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – М.: КноРус, 2014. – 168 с. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53298>.

### **5.3 Периодические издания**

1. Журнал «РгоОтель»;
2. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес»;
3. Журнал «Турифо»;
4. Журнал «Пять звезд» (Гостиничный бизнес);
5. Журнал «Современный Отель»;
6. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление»;
7. Журнал «Отель»;
8. Интернет-газета «HoReCa».

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

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – <http://window.edu.ru>;
2. Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>;
3. Российское образование. Федеральный портал. – <http://www.edu.ru>;
4. Университетская библиотека Online. – <http://www.biblioclub.ru>;
5. Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент – <http://ecsocman.edu.ru>.

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

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

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

Самостоятельная работа реализуется:

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

*Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:*

1. Усвоение текущего учебного материала.
2. Конспектирование первоисточников.
3. Работа с конспектами лекций.
4. Самостоятельное изучение материала.
5. Изучение специальной литературы.
6. Выполнение реферативных работ.
7. Подготовка к устному опросу и семинарам-дискуссиям.
8. Подготовка к зачету.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение учебной и научной литературы. Самостоятельная работа имеет

своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство студента с важнейшими для курса «Основы гостеприимства» теоретическими материалами.

*Работа с учебной и научной литературой* – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы.

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.

2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.

3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.

4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.

5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.

6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.

7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.

8. Составление формально-логической модели – словесно-схематическое изображение прочитанного материала.

9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.

10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

*Критерии оценки самостоятельной работы:*

– оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;

– оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

– оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

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

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

## Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	3	4
1	Индустрия гостеприимства и место гостиничного бизнеса в ней	Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Сущность и специфика гостиничных услуг	У
2	История развития гостиничного бизнеса в мире и в России	Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.	У
3	Общие сведения о современной гостиничной индустрии	Основные виды гостиниц и их характеристика. Классификация средств размещения в мире и в России. Стандартизация и сертификация гостиничных услуг в мире и в России. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров: аренда гостиницы, комитмент- и элотмент-условия бронирования, безотзывное бронирование.	У
4	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса	Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе. Аутсорсинг и аутстаффинг в гостиничном бизнесе. Развитие независимых гостиничных предприятий. Развитие национальных гостиничных цепей в России.	У, Л
5	Эксплуатация гостиниц	Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы. Системы жизнеобеспечения гостиницы. Требования к обслуживающему персоналу гостиницы.	У
6	Организационная структура управления гостиничным предприятием	Структура управления гостиничным предприятием. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле. Службы гостиницы и их краткая характеристика. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: общая характеристика. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе. Интернет-технологии в гостиничном бизнесе. Культура обслуживания в гостиничных предприятиях. Основные типы питания в отеле.	У, Л, Р, С
Примечание: У – устный опрос, Л – лекция-дискуссия, Р – реферативная работа, С – семинар-дискуссия			

### **Методические рекомендации по проведению лекции-дискуссии**

Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, 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. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовать студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулировать активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощрять высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемому вопросу; подобрать основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

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

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

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

– оценка **«зачтено»** выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка **«не зачтено»** выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

### **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. 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. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

### **Методика выполнения реферативных работ**

Реферат (от лат. *refero* – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем реферата 7–15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Реферативная работа состоит из следующих частей:

- *введение*;
- *основная часть*;
- *заключение*;
- *список использованных источников*;
- *приложения*.

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

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

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

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

Критерии оценки рефератов:

Оценка «**отлично**» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная

позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

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

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

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

### **Методика выполнения и защиты 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](http://www.kubsu.ru).

## **8 Информационные технологии 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 (MS Word, MS PowerPoint, MS Excel), Internet Explorer.

### **8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем**

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

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

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

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

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

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И201, И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
2.	Практические (семинарские) занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном

3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (208, И200, И201 И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения
5.	Самостоятельная работа студента	Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

### Материально-техническое обеспечение дисциплины\*

Наименование / номер / адрес аудитории	Оснащение аудитории	Программное обеспечение
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (350040 г.Краснодар, ул.Ставропольская, 149) ауд. И218	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 52 шт.; доска учебная; Система компьютеризированная отображения аудиовизуальной информации; проектор Sharp PG-D2500X; экран;	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (350040 г.Краснодар, ул.Ставропольская, 149) ауд. И205	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 48 стульев;.; доска учебная; видеопроектор Optoma; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDR W/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения курсовых работ (проектов) (350040 г.Краснодар, ул.Ставропольская, 149) ауд. И206	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 48 стульев;.; доска учебная; видеопроектор Optoma; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDR W/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Помещение для самостоятельной работы (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная 2016, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.

\* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы высшего образования кафедры международного туризма и менеджмента, Института географии, геологии, туризма и сервиса, по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль) «Санаторно-курортная деятельность», 2018 г.