

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

_____ А.А Шаронов

«__» _____ 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ
И.о. заведующий кафедрой
социальной педагогики и психологии
_____ А.С. Джангазиева

«__» _____ 2022 г.

Рабочая программа дисциплины
Индустрия гостеприимства и мировой гостиничный сервис

Составитель(-и)

**Лимонова Валентина Анатольевна, доцент
кафедры СПП;**

Направление подготовки /
специальность

43.03.03. Гостиничное дело

Направленность (профиль) ОПОП

Гостеприимство и ресторанный сервис

Квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

очная

Год приема

2022

Курс

1

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цели освоения дисциплины – ознакомить слушателей с основными понятиями, используемыми в профессиональной деятельности менеджеров индустрии гостеприимства и туризма, дать представление о развитии и закономерностях ведения бизнеса в мировой индустрии гостеприимства, а так же знания и навыки по применению опыта мировой индустрии гостеприимства в практической деятельности.

1.2. Задачи освоения дисциплины «Индустрия гостеприимства и мировой гостиничный сервис»: анализ истории развития мировой индустрии гостеприимства и выявление закономерностей, объясняющих формирование основных центров мировой индустрии гостеприимства; изучение форм и методов обслуживания, используемых гостинично - ресторанными предприятиями в различных странах мира; рассмотрение предпосылок, факторов и путей формирования индустрии гостеприимства как мировой отрасли экономики; изучение форм международного сотрудничества в сфере гостеприимства, а так же механизмов глобализации отрасли; определение тенденций развития мировой индустрии гостеприимства.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Индустрия гостеприимства и мировой гостиничный сервис» относится к вариативной части дисциплин (Б1.В.08). Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- *«ЭВЕНТ-ТЕХНОЛОГИИ В ИНДУСТРИИ ДОСУГА»*

Знания :

- классификации и характеристику предприятий общественного питания различных типов и классов;

- требований, предъявляемых к организациям общественного питания; сущность, специфические особенности организации питания в гостиничных комплексах;

- формы и методы обслуживания, виды питания, предоставляемого при обслуживании в гостиничных комплексах.

Умения:

- использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности;

- исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;

- работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

Навыки и (или) опыт деятельности:

- владение навыками работы с нормативными документами, регламентирующими деятельность предприятий питания по предоставлению услуг;

- способностью к самоорганизации и самообразованию.

2.2. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: знания необходимы для написания выпускной квалификационной работы.

- *«ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ ПИТАНИЕ»*

- *«РЕКЛАМА В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА И РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА»*

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки (специальности): в результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

а) Универсальные(УК):

Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (**УК-1**);

Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-

историческом, этическом и философском контекстах (УК-5)

б) Общепрофессиональные (ОПК):

Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1)

Таблица 1.

Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины		
	Знать	Уметь	Владеть
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИУК-1.1. Знать: основы системного подхода, методов поиска, анализа и синтеза информации. основные виды источников информации; основные теоретико-методологические положения философии, социологии, культурологи, экономики;	ИУК-1.2. Уметь: осуществлять поиск, анализ, синтез информации для решения поставленных экономических задач в сфере гостиничного дела; использовать философский понятийно-категориальный аппарат, основные философские принципы в ходе анализа и оценки социальных проблем и процессов, тенденций, фактов, явлений; анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным социальным и философским проблемам;	ИУК-1.3. Владеть: навыками системного применения методов поиска, сбора, анализа и синтеза информации; навыками внутренней и внешней критики различных видов источников информации; способностью анализировать и синтезировать информацию, связанную с проблемами современного общества, а также природой и технологиями формирования основ личностного мировоззрения; методологией и методикой проведения социологического исследования; методологией и методикой изучения наиболее значимых фактов, явлений, процессов в сфере гостеприимства и общественного питания.
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК-5.1. Знать: основы и принципы межкультурного взаимодействия в зависимости от социально-исторического, этического и философского контекста развития общества; многообразие	ИУК-5.2. Уметь: определять и применять способы межкультурного взаимодействия в различных социокультурных ситуациях; применять научную терминологию и основные научные категории гуманитарного знания.	ИУК-5.3. Владеть: навыками применения способов межкультурного взаимодействия в различных социокультурных ситуациях; навыками самостоятельного анализа и оценки исторических явлений и вклада исторических деятелей в развитие

	культур и цивилизаций в их взаимодействии, основные понятия истории, культурологии, закономерности и этапы развития духовной и материальной культуры народов мира, основные подходы к изучению культурных явлений; роль науки в развитии цивилизации, взаимодействие науки и техники и связанные с ними современные социальные и этические проблемы		цивилизации.
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ИОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	ИОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	ИОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах (**4 зачетных единиц**) с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся составляет: **144ч**. Из них выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем лекции - **18 ч.**, практические - **36 ч.**, на самостоятельную работу - **90ч**.

Таблица 2.

Структура и содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование радела (темы)	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа (в часах)			Самостоят. работа		Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
1	Тема 1. «Введение»	3	1-3	3	6			15	Тест
2	Тема 2. «Гостеприимство»	3	4-6	3	6			15	Эссе, тест.

	историческая перспектива: история возникновения и развития индустрии гостеприимства.»								
3	Тема 3. «Гостеприимство и туризм. Туризм как система статистических понятий. Тенденции развития индустрии туризма»	3	7-9	3	6			15	Тест, реферат
4	Тема 4. «Организационная и управленческая структура отеля»	3	10-12	3	6			15	Реферат, тест
5	Тема 5. «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице»	3	13-15	3	6			15	Эссе, тест.
6	Тема 6. «Этика в индустрии гостеприимства. Морально-этические нормы работников индустрии гостеприимства»	3	16-18	3	6			15	Эссе, тест.
ИТОГО				18	36			90	Экзамен

Таблица 3.
Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них компетенций

Темы, Разделы дисциплины	Кол-во часов	компетенции			
		УК-1	УК-5	ОПК-1	Общее количество компетенций

Тема 1. «Введение»	24	+	+	+	3
Тема 2. «Гостеприимство: историческая перспектива: история возникновения и развития индустрии гостеприимства.»	24	+	+	+	3
Тема 3. «Гостеприимство и туризм. Туризм как система статистических понятий. Тенденции развития индустрии туризма»	24	+	+	+	3
Тема 4. «Организационная и управленческая структура отеля»	24	+	+	+	3
Тема 5. «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице»	24	+	+	+	3
Тема 6. «Этика в индустрии гостеприимства. Морально-этические нормы работников индустрии гостеприимства»	24	+	+	+	3
Итого:	144				

Краткое содержание тем дисциплины

Тема 1. «Введение»

Цели и задачи курса, связь его с другими науками. Значение слова «гостеприимство». Понятие «индустрия гостеприимства».

Тема 2. «Гостеприимство: историческая перспектива: история возникновения и развития индустрии гостеприимства.»

Гостеприимство в Древней Греции и Древнем Риме. Первые постоянные дворы. Караван-сарай в Древней Персии. Средние века: пилигримы, монастыри. Первые почтовые станции. Появление первых отелей. Пионеры индустрии гостеприимства: Цезарь Ритц, Элсворт Статлер, Огюст Эскофье, Дж. Марриот. Современное состояние индустрии гостеприимства в мире.

Тема 3. «Гостеприимство и туризм. Туризм как система статистических понятий. Тенденции развития индустрии туризма»

Туризм как система статистических понятий. Характеристики современного туризма. Занятость в туризме. Взаимосвязь сегментов туризма. Туристические организации в мире и в России. Тенденции развития индустрии туризма. Основные причины путешествий. Типы любителей путешествий: психоцентрики и аллоцентрики. Мотивация поездок. Привлекательные стороны поездок. Бизнес – путешествия. Новый феномен в индустрии путешествий – экотуризм.

Тема 4. «Организационная и управленческая структура отеля»

Классификация средств размещения. Стандартная международная классификация средств размещения. Классификация отелей по месту расположения, по функциональному назначению, по уровню предоставляемого комфорта, по цене, по содержанию оказываемых услуг. Требования гостеприимства, предъявляемые к отелям. Самые известные гостиничные сети. Лучшие, крупнейшие и самые необычные отели мира. Организационная и управленческая структура отеля. Основные функции и службы отеля: служба приема гостей, обслуживания во время проживания, служба безопасности, хозяйственная, технические службы и т.д. Работа с постоянными гостями. Программы лояльности. Основные и

дополнительные гостиничные услуги. Требования, предъявляемые к персоналу отеля. Должностные обязанности некоторых гостиничных служащих.

Тема 5. «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице»

Технологический цикл обслуживания клиентов гостиницы. Обслуживание до размещения: бронирование. Источники получения заявок на бронирование. Централизованное резервирование. Типы бронирования. Аннуляция бронирования. Организация приема и размещения туристов. Порядок регистрации российских и зарубежных граждан. Назначение номера. Карта гостя. Ключ о номера. Обслуживание гостей во время проживания. Бизнес-центр, сервис-бюро. Выписка гостя. Порядок расчета за основные и дополнительные гостиничные услуги. Виды скидок.

Тема 6. «Этика в индустрии гостеприимства. Морально-этические нормы работников индустрии гостеприимства»

Морально-этические нормы работников индустрии гостеприимства

Система этических ценностей и профессии. Моральный кодекс работников индустрии гостеприимства, составленный С. Холлом. Этические дилеммы в индустрии гостеприимства. Обучение персонала. Система оценки работы персонала. Поощрение.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5.1. Указания по организации и проведению лекционных, практических (семинарских) и лабораторных занятий с перечнем учебно-методического обеспечения

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03. «Гостиничное дело» реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе разнообразных форм работы студентов:

прослушивание лекционного курса в аудитории с написанием подробного конспекта; разбор конкретных ситуаций; внеаудиторная работа с целью формирования и развития профессиональных навыков, обучающихся (например, чтение и конспектирование рекомендованной литературы; работа над рефератом и эссе по выбранной студентом теме).

В учебном курсе предусмотрены мастер-классы экспертов и специалистов.

Содержание лекций закрепляется и дополняется практическими занятиями.

Для повышения эффективности восприятия материала рекомендуется, помимо устного изложения, использовать визуальную поддержку в виде компьютерной презентации содержания лекции, отражающей основные тезисы, понятия, схемы, иллюстрации по теме лекции.

При чтении лекций учитываются следующие требования:

сочетание теоретических материалов и практических примеров (кейсы);

изучение зарубежного опыта, предполагающее постоянное сопоставление его с возможностями применения в российских условиях;

рассмотрение российского опыта в динамике перехода от советской практики к современной;

рекомендации различных источников, позволяющие закрепить лекционный материал, подготовиться к семинарам и выполнению самостоятельных работ.

В программе предусмотрены различные формы проведения практических занятий, выбор определяется в зависимости от актуальности той или иной проблемы социального развития региона на каждом конкретном этапе, интересов и возможностей слушателей (см. ниже).

Возможны также комбинации групповых и индивидуальных форм проведения практических занятий, при этом приоритет должен отдаваться групповым проектам. Промежуточные результаты таких проектов обсуждаются на практических занятиях по соответствующим темам, конечные результаты являются одной из форм итогового контроля.

Таблица 4.

Содержание самостоятельной работы обучающихся

Номер	Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное	Кол-во	Формы
-------	--	--------	-------

радела (темы)	изучение	часов	работы
Тема 1	Тема 1. «Введение»	15	Тест
Тема 2	Тема 2. «Гостеприимство: историческая перспектива: история возникновения и развития индустрии гостеприимства.»	15	Эссе, тест.
Тема 3	Тема 3. «Гостеприимство и туризм. Туризм как система статистических понятий. Тенденции развития индустрии туризма»	15	Тест, реферат
Тема 4	Тема 4. «Организационная и управленческая структура отеля»	15	Реферат, тест
Тема 5	Тема 5. «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице»	15	Эссе, тест.
Тема 6	Тема 6. «Этика в индустрии гостеприимства. Морально-этические нормы работников индустрии гостеприимства»	15	Эссе, тест.
итого		90	

5.2. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.

Основные требования к составлению доклада для семинарского занятия.

- введение;
- основная часть;
- выводы.

Введение - предварительное сообщение общего характера.

Основная часть доклада состоит из двух частей теоретической и практической. В теоретическом разделе отражаются основные научные положения по заявленной теме. В практической части дается анализ применяемых на практике основ управления офисом.

Выводы доклада формируются на основе полученных теоретических знаний, а также студент предлагает свои предложения и рекомендации по заявленному вопросу семинарского занятия.

Доклад должен сопровождаться презентационным материалом. В презентационном докладе может содержаться видеоматериал, помимо основных текстовых положений темы. Допустимый объем слайдов 8-10.

При подготовке всех форм семинарских занятий студенты должны использовать максимальный объем научной литературы. Помимо предложенного списка источников допускается, и даже приветствуется самостоятельный подбор литературы студентом.

КАК РАБОТАТЬ НАД РЕФЕРАТОМ

1. Продумайте тему своей работы, в общих чертах определите ее содержание, набросайте предварительный план;

2. Составьте список литературы, которую следует прочитать; читая ее, отмечайте и выписывайте все то, что должно быть включено в работу;

3. Разработайте как можно более подробный окончательный план и возле всех пунктов и подпунктов укажите, из какой книги или статьи следует взять необходимый материал;

4. Во вступлении к работе раскройте ее темы;

5. Последовательно раскрывайте все предусмотренные планом вопросы, обосновывайте, разъясняйте основные положения, подкрепляйте их конкретным примером;

6. Проявите свое личное отношение: отразите в работе собственные мысли и чувства;
7. Старайтесь писать грамотно, точно, кратко: разделите текст на абзацы; не допускайте пустословий и повторений.

ТРЕБОВАНИЯ К НАПИСАНИЮ ЭССЕ.

В задании приводится некое утверждение. Нужно написать сочинение-рассуждение, в котором выражается собственное мнение автора касательно данного утверждения (opinion essay).

Эссе должно состоять минимум из 180 и максимум из 275 слов. Если написано меньше 180 слов, то задание проверке не подлежит и оценивается в 0 баллов. Если написано больше 275 слов, то «проверке подлежит только та часть работы, которая соответствует требуемому объёму».

Эссе написано верно, если показано отличное владение знаниями в области управления по следующим пяти критериям:

1. Решение коммуникативной задачи, т.е. содержание отражает все аспекты, указанные в задании; стилевое оформление речи выбрано правильно (соблюдается нейтральный стиль).

2. Текст организован максимально правильно, т.е. высказывание логично, структура текста соответствует предложенному плану; средства логической связи использованы правильно; текст разделён на абзацы.

3. Продемонстрирована отличная лексика, т.е. используемый словарный запас соответствует поставленной коммуникативной задаче; практически нет нарушений в использовании лексики.

4. Продемонстрировано умение аргументировать свое мнение, приводить доказательства.

Эссе должно быть чётко структурировано и включать в себя следующие части (каждая начинается с нового абзаца):

1. Вступление. Здесь необходимо обозначить проблему, указанную в задании. Важно перефразировать её, а не переписать слово в слово. Также следует дополнить этот тезис небольшим комментарием-пояснением. Закончить вступление можно риторическим вопросом.

2. Выражение собственного мнения. В данном абзаце необходимо тезисно отразить личное отношение автора к данной проблеме и подкрепить его 2-3 развернутыми аргументами. Важно, чтобы доводы были убедительными, ёмкими и логичными. Аргументы вводятся с помощью универсальных слов-связок и фраз.

3. Выражение противоположного мнения. Третий абзац эссе должен содержать точку зрения оппонента. Этот тезис также необходимо подкрепить 1-2 аргументами. Важно, чтобы аргументов у оппонента было на 1 меньше (т.е., если во 2-м абзаце у автора три аргумента, в 3-м должно быть два), потому что цель автора – доказать собственную правоту.

4. Несогласие с мнением оппонентов. Здесь следует опровергнуть мнение оппонента, выразить несогласие автора и подкрепить его 1-2 контраргументами (2 аргумента оппонента = 2 контраргумента автора).

5. Заключение. Последний абзац должен содержать обобщенный вывод касательно обсуждаемого вопроса, который также дополняется комментарием. Можно использовать универсальную фразу, которая заставит читателя задуматься над проблемой.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

В процессе обучения помимо традиционной системы образования для достижения планируемых результатов освоения дисциплины используются следующие новые образовательные технологии:

-метод проектов. Суть данного проекта заключается в стимулировании интереса студентов к определенным интересующих лично их проблем в рамках изучаемой

дисциплины. Метод проектов предполагает владение определенным набором знаний, посредством которых возможно эффективное разрешение проблем;

- метод case study («разбор конкретных ситуаций»). Он позволяет демонстрировать академическую теорию с точки зрения фактических событий;

- метод имитационных (ролевых, деловых) игр. Деловая игра – это форма воссоздания предметного и социального содержания профессиональной деятельности, моделирования систем отношений, характерных для данного вида практики. Студентам предлагается «сыграть» другого человека или «разыграть» определенную проблемную ситуацию. Данный метод позволяет совершенствовать личные коммуникативные навыки студента, проигрывание различных вариантов поведения, развитие навыков критического мышления;

- метод спарринг-партнерства. При подготовке к экзамену или семинарскому;

- деловая и/или ролевая игра. Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи;

- круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты. Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения;

- эссе. Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме

6.2. Информационные технологии

- использование электронных учебников и различных сайтов как источник информации

- использование видео и мультимедиа-ресурсов, презентаций для лекций и семинаров.

Перечень договоров ЭБС (за период, соответствующий сроку получения образования по ОПОП):

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru>

2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru.

3. Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, раздел «Легендарные книги». www.biblio-online.ru, <https://urait.ru/>

4. Электронная библиотечная система IPRbooks. www.iprbookshop.ru

6.3. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
MathCad 14	Система компьютерной алгебры из класса систем автоматизированного проектирования, ориентированная на подготовку интерактивных документов с вычислениями и визуальным сопровождением
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
1С: Предприятие 8	Система автоматизации деятельности на предприятии
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013,	Пакет офисных программ

Microsoft Office Visio 2013	
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
KOMPAS-3D V13	Создание трехмерных ассоциативных моделей отдельных элементов и сборных конструкций из них
Blender	Средство создания трехмерной компьютерной графики
Cisco Packet Tracer	Инструмент моделирования компьютерных сетей
Google Chrome	Браузер
CodeBlocks	Кроссплатформенная среда разработки
Eclipse	Среда разработки
Far Manager	Файловый менеджер
Lazarus	Среда разработки
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер
Paint .NET	Растровый графический редактор
PascalABC.NET	Среда разработки
PyCharm EDU	Среда разработки
R	Программная среда вычислений
Scilab	Пакет прикладных математических программ
Sofa Stats	Программное обеспечение для статистики, анализа и отчетности
VirtualBox	Программный продукт виртуализации операционных систем
VLC Player	Медиапроигрыватель
VMware (Player)	Программный продукт виртуализации операционных систем
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu
Maple 18	Система компьютерной алгебры
MATLAB R2014a	Пакет прикладных программ для решения задач технических вычислений
Microsoft Visual Studio	Среда разработки
Oracle SQL Developer	Среда разработки
VISSIM 6	Программа имитационного моделирования дорожного движения
VISUM 14	Система моделирования транспортных потоков
IBM SPSS Statistics 21	Программа для статистической обработки данных
ObjectLand	Геоинформационная система
КРЕДО ТОПОГРАФ	Геоинформационная система
Полигон Про	Программа для кадастровых работ
Microsoft Security Assessment Tool. Режим доступа: http://www.microsoft.com/ru-ru/download/details.aspx?id=12273 (Free) Windows Security Risk Management Guide Tools and Templates. Режим доступа: http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=6232 (Free)	Программы для информационной безопасности

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

Таблица 5.

Соответствие изучаемых разделов, результатов обучения и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. «Введение»	УК-1, УК-5, ОПК-1	Тест
2	Тема 2. «Гостеприимство: историческая перспектива: история возникновения и развития индустрии гостеприимства.»	УК-1, УК-5, ОПК-1	Эссе, тест.
3	Тема 3. «Гостеприимство и туризм. Туризм как система статистических понятий. Тенденции развития индустрии туризма»	УК-1, УК-5, ОПК-1	Тест, реферат
4	Тема 4. «Организационная и управленческая структура отеля»	УК-1, УК-5, ОПК-1	Реферат, тест
5	Тема 5. «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице»	УК-1, УК-5, ОПК-1	Эссе, тест.
6	Тема 6. «Этика в индустрии гостеприимства. Морально- этические нормы работников индустрии гостеприимства»	УК-1, УК-5, ОПК-1	Эссе, тест.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 6.

Критерии оценивания результатов обучения

5 «отлично»	-дается комплексная оценка предложенной ситуации; -демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; - последовательное, правильное выполнение всех заданий; -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
4 «хорошо»	-дается комплексная оценка предложенной ситуации; -демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; - последовательное, правильное выполнение всех заданий; -возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя;

	-умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
3 «удовлетворительно»	-затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; -неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; -выполнение заданий при подсказке преподавателя; - затруднения в формулировке выводов.
2 «неудовлетворительно»	- неправильная оценка предложенной ситуации; -отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий.

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Вопросы к экзамену:

1. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности
2. Роль специалистов в индустрии гостеприимства
3. Наиболее распространенные системы скидок в системе индустрии гостеприимства
4. Классификация гостиничных предприятий. Основные классификационные признаки
5. Классификация гостиниц по месторасположению, по продолжительности пребывания, по обеспеченности питанием, по сезонности
6. Классификация гостиниц по уровню комфорта
7. Функциональное назначение гостиничного предприятия
8. Классификация гостиничных номеров
9. Жилая часть гостиницы и ее обслуживание
10. Системы жизнеобеспечения гостиницы
11. Циклы обслуживания клиентов гостиницы
12. Источники запросов на бронирования номеров. Централизованное резервирование
13. Типы бронирования
14. Виды гарантированного бронирования
15. Негарантированное бронирование. Сверхбронирование, его причины
16. Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования
17. Порядок регистрации документов и учет граждан Российской Федерации
18. Порядок регистрации документов и учет иностранных граждан
19. Выяснение вопросов платежеспособности клиентов отеля
20. Встреча и приветствие гостя. Карта гостя. Ключ от номера.
21. Назначение номера. Вселение в номер. Обслуживание гостя во время пребывания в гостинице: бизнес-центр, сервис-бюро
22. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
23. Услуги питания, предоставляемые в современной гостинице. Организация хранения личных вещей проживающих
24. Выезд гостя. Порядок расчета за проживание. Порядок расчета за дополнительные платные услуги. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги
25. Основные службы современного отеля
26. Хозяйственная служба
27. Административная служба
28. Служба организации питания
29. Коммерческая служба.
30. Инженерно-техническая служба
31. Служба безопасности отеля
32. Работа с постоянными гостями отеля, её значение
33. Уборка номерного фонда. Виды уборки. Тележка горничной.

34. Структура управления современным отелем
35. Этические нормы обслуживания клиентов в гостинице
36. Клиент отеля
37. Работа с постоянными гостями
38. Требования, предъявляемые к специалистам индустрии гостеприимства
39. Особенности работы в сфере гостиничного бизнеса. Методы оценки работы персонала
40. Меры, направленные на развитие гостиничной индустрии

Критерии оценивания:

-оценка «отлично» выставляется студенту, если содержание соответствует целям и задачам дисциплины, умеет анализировать и обобщать информационный материал, логично и последовательно подавать материал, аргументировать выводы, соблюдает нормоконтроль: стандарт оформления, цитаты, ссылки по заявленной теме;

-оценка «хорошо» - если студент показывает хорошие знания, допускает единичные ошибки, анализирует различные теоретические положения;

-оценка «удовлетворительно» - если студент демонстрирует разрозненные знания, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям;

-оценка «неудовлетворительно» - если студент не может правильно ответить на поставленные вопросы, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям.

Примерные темы рефератов:

1. Алгоритм регистрации по прибытии
2. Регистрация несовершеннолетних граждан, временная регистрация, порядок осуществления миграционного учета лиц без гражданства
3. Регистрация и миграционный учет иностранных граждан

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - Содержание соответствует целям и задачам дисциплины, умеет анализировать и обобщать информационный материал, логично и последовательно подавать материал, аргументировать выводы, соблюдает нормоконтроль: стандарт оформления, цитаты, ссылки по заявленной теме;

Оценка «хорошо» -оказывает хорошие знания, допускает единичные ошибки, анализирует различные теоретические положения;

Оценка «удовлетворительно» - демонстрирует разрозненные знания, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям;

Оценка «неудовлетворительно» - Демонстрирует непонимание проблемы. Не делает попыток проанализировать ситуацию и найти выход из проблемы.

Тестовые задания

1. В России приняты следующие классификации гостиниц:
 - А. по уровню комфорта
 - Б. по месторасположению
 - В. все классификации
 - Г. по обеспечению питанием
2. На определение уровня комфорта гостиницы влияет:
 - А. Состояние номерного фонда: площадь номеров, наличие номеров-апартаментов, состояние мебели и инвентаря
 - Б. Количество проживающих в отеле
 - В. Доля одноместных номеров в номерном фонде
 - Г. Количество обслуживающего персонала на одного проживающего
 - Д. Наличие униформы для персонала
 - Е. Наличие постоянных гостей в гостинице
 - Ж. Наличие и спектр дополнительных услуг, предоставляемых гостям

3. Какое качество гостиницы характеризует «система звезд»:

А. Количество номеров в отеле

Б. Наличие ресторана

В. Наличие ресторана и бара

Г. Уровень комфорта

Д. Близость к морю

4. Дайте характеристику отелям туристского класса

5. Соотнесите признаки гостиниц с их типом:

Критерии оценивания.

Оценка «отлично» - показывает отличные знания, отвечает правильно на все вопросы;

Оценка «хорошо» - показывает хорошие знания, допускает не более одной ошибки, анализирует различные теоретические положения;

Оценка «удовлетворительно» - демонстрирует разрозненные знания, не способен провести анализ и допускает не более двух ошибок;

Оценка «неудовлетворительно» - Демонстрирует непонимание темы. Совершает более 2 ошибок.

Темы эссе.

1. Характеристика основных гостиничных служб

2. 2. Решение ситуационных задач, связанных с деятельностью отдельных гостиничных служб

Критерии оценки

Оценка «отлично» - эссе соответствует всем требованиям, предъявляемым к такого рода работам. Тема эссе раскрыта полностью, четко выражена авторская позиция, имеются логичные и обоснованные выводы. Эссе написано с использованием большого количества нормативных правовых актов на основе рекомендованной основной и дополнительной литературы, а также иной литературы, чем та, что предложена в Программе соответствующей учебной дисциплины. На высоком уровне выполнено оформление работы.

Оценка «хорошо» - в целом тема эссе раскрыта; выводы сформулированы, но недостаточно обоснованы; имеется анализ необходимых правовых норм, со ссылками на необходимые нормативные правовые акты; использована необходимая как основная, так и дополнительная литература; недостаточно четко проявляется авторская позиция. Грамотное оформление.

Оценка «удовлетворительно» - тема эссе раскрывается неполно на основе двух источников; изложение материала без собственной оценки и выводов; отсутствуют ссылки на нормативные правовые акты. Имеются недостатки по оформлению работы.

Оценка «неудовлетворительно» - тема эссе не раскрыта; материал изложен без собственной оценки и выводов; отсутствуют ссылки на нормативные правовые источники. Имеются недостатки по оформлению работы.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/ баллы ¹	Максимальное количество баллов ²	Срок Предоставления
Основной блок				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по расписанию
1.1.	полный ответ по вопросу	1-5 балла	15	
1.2.	дополнение	1 балл	5	

2.	Реферат	1-5 баллов	30	
Количество баллов к рубежному контролю (8 неделя)			30	
3.	Доклад	1-5 баллов	40	
Количество баллов к рубежному контролю (14 неделя)			50	
Промежуточный контроль:			70	
Всего			90	
дополнительный блок				
5.	Блок бонусов			
5.1.	Посещение занятий	+4	10	по расписанию
1. 5	Активность студента на занятии	+ 4		
2				
3				
2. 5	Отсутствие пропусков занятий	+2	100	
3				
4				
5				
Итого:			100	

1,2 – Количество мероприятий и максимальное число баллов в таблице представлены в качестве примеров.

Таблица 2 – Начисление бонусов (для примера)

Показатель	Баллы
Отсутствие пропусков лекции (посетил все лекции)	+ 1
Отсутствие пропусков практических занятий	+ 1
Участие с докладами на научных конференциях:	
-внутривузовской	+ 1
- городской	+ 2
-областной	+ 2
- региональной	+ 2
- международной	+ 5
Конспекты лекций, семинарских занятий, первоисточников при начислении баллов не учитываются	0

Таблица 3 – Система штрафов (для примера)

Показатель	Баллы
Опоздание (два и более)	-2
Не готов к семинарскому занятию	-3
Нарушение учебной дисциплины	-2
Пропуски лекций без уважительных причин (за одну лекцию)	-2
Пропуск практических занятий без уважительной причины (за одно занятие)	-2

Преподаватель, реализующий дисциплину, в зависимости от уровня подготовленности, обучающихся может использовать иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) Основная литература:

1. Соколова, Мария Валентиновна. История туризма: Доп. УМО РФ в качестве учеб. пособ. для вузов по спец. "Социально-культурный сервис и туризм". - М.: Мастерство, 2002. - 352 с. - (Высшее образование). - ISBN 5-294-00111-X: 99-30: 99-30.

б) Дополнительная литература:

2. Чудновский, А.Д. Управление индустрией туризма: доп. М-вом образования и науки РФ в качестве учеб. пособ. для вузов. - М.: КНОРУС, 2004. - 448 с. - (Гос. ун-т управления. Ин-т туризма и развития рынка). - ISBN 5-94761-041-8: 133-38.

3. Ополченев И.И., Управление качеством в сфере услуг: учебник / И. И. Ополченев. - М.: Советский спорт, 2008. - 246 с. (Профессиональное туристское образование) - ISBN 978-5-9718-0331-7 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785971803317.html>

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)

1. ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785971803317.html>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для организации учебного процесса и достижения предполагаемых результатов обучения по программе имеются:

- аудитории, оборудованных мультимедийным оборудованием;
- учебные полигоны, учебно-производственные базы практики и мастерские,
- информационное и инфокоммуникационное оборудование,
- укомплектованный и регулярно обновляемый библиотечный фонд,
- доступ к электронным базам данных ведущих библиотек.

При необходимости рабочая программа дисциплины (модуля) может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).