

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

В.В.Палаткин

«04» апреля 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой педагогических  
практик и сервисных индустрий  
А.С.Джангазиева

«04» апреля 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Индустрия гостеприимства и мировой гостиничный сервис**

Составитель(и)

**Палаткин В.В. доцент кафедры педагогических  
практик и сервисных индустрий  
Хаджаева А.А. ассистент кафедры  
педагогических практик и сервисных индустрий  
Ситкова В.Н., генеральный директор AZIMUT**

Согласовано с работодателями:

**Отель Астрахань;  
Корнейченко Н.В. заведующий отделением  
сервисных технологий и дизайна ГБПОУ АО  
«Астраханский государственный  
политехнический колледж»  
43.03.03 Гостиничное дело**

Направление подготовки /  
специальность

Направленность (профиль) /  
специализация ОПОП

Квалификация (степень)

**Гостеприимство и ресторанный сервис**

**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Год приёма

**2024**

Курс

**3 (по очной форме)**

Семестр(ы)

**5 (по очной форме)**

Астрахань – 2024

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**1.1. Целями освоения дисциплины «Индустрия гостеприимства и мировой гостиничный сервис» является:** 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 *части, формируемой участниками образовательных отношений* и осваивается в 5 семестре.

Опирается на входные знания, формируемые школьной программой. «Входными» знаниями, умениями и навыками для дисциплины **«Индустрия гостеприимства и мировой гостиничный сервис»** являются знание базовых терминов и основополагающих понятий, связанных с профессиональной деятельностью, умение работать с источниками, анализировать фактический материал, навыки работы с информацией, командной работы. Концептуальное внедрение дисциплины в учебный план продиктовано прочной основы для подготовки будущих специалистов. Оно не только отвечает на вызовы современности, но и закладывает основы для успешной карьеры студентов, их всестороннего развития и адаптации в профессиональном мире. Это инициатива, направленная на формирование качественных специалистов, способных справиться с изменениями и требованиями, стоящими перед ними в их будущей деятельности.

**2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями):**

- «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.

**2.3. Последующие учебные дисциплины и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем):**

- «ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ ПИТАНИЕ»
- «РЕКЛАМА В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА И РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА»

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

*а) Универсальной(ые) УК:*

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

*УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах*

**Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                                                                 | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)                 |                                                                                                  |                                                                                                       |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                                                                                                                                                                                      | Знать (1)                                                              | Уметь (2)                                                                                        | Владеть (3)                                                                                           |
| УК-1            | УК-1.1.<br>Демонстрирует знание особенностей системного и критического мышления, аргументированно формирует собственное суждение и оценку информации, принимает обоснованное решение | Особенности системного мышления;<br>Особенности критического мышления; | Анализировать информацию;<br>Формулировать собственное мнение;<br>Принимать обоснованные решения | Инструментами системного мышления;<br>Методиками критического мышления;<br>Процессом принятия решений |
|                 | УК-1.2.<br>Применяет логические                                                                                                                                                      | Логические формы и процедуры;<br>Рефлексия;                            | Применение логических форм и процедур;                                                           | Мастерством логического мышления;<br>Умением                                                          |

| Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                                                                                                      | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)                                                                                      |                                                                                                                                           |                                                                                                    |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                                                                                                                                                                                                                           | Знать (1)                                                                                                                                   | Уметь (2)                                                                                                                                 | Владеть (3)                                                                                        |
|                 | формы и процедуры,<br><br>способен к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности                                                                                                                    |                                                                                                                                             | Рефлексия;                                                                                                                                | рефлексировать;                                                                                    |
|                 | УК-1.3.<br>Анализирует источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений, вырабатывает стратегию действий                                                                              | Методы анализа информации;<br>Источники информации;<br>Противоречия в источнике;<br>Стратегия действий                                      | Анализировать источники;<br>Вырабатывать стратегию;<br>Применять методы                                                                   | Инструментарием анализа;<br>Навык принятия решений;<br>Коммуникационным и навыками                 |
| УК-5            | УК-5.1.<br>Анализирует социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и | Социокультурные различия;<br>Историческое развитие России;<br>Социокультурные традиции мира;<br>Философские, религиозные и этические учения | Анализировать социокультурные различия;<br>Опирается на исторические знания;<br>Применять философские, религиозные и этические концепции; | Методом межкультурного анализа;<br>Навыком интерпретации;<br>Способностью к межкультурному диалогу |

| Код компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                                                   | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)                                             |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                                                                                                                                                                        | Знать (1)                                                                                          | Уметь (2)                                                                                                                         | Владеть (3)                                                                                                                               |
|                 | этических учений                                                                                                                                                       |                                                                                                    |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |
|                 | УК-5.2.<br>Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям<br>Отечества                                                      | Историческое наследие России;<br>Социокультурные традиции;<br>Культурное разнообразие страны;      | Проявлять уважение к историческому наследию;<br>Соблюдать социокультурные традиции;<br>Понимать значение культурного разнообразия | Навыками сохранения культурного наследия;<br>Умением интегрировать традиции в современность;<br>Способностью к межкультурной коммуникации |
|                 | УК-5.3.<br>Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции | Основы межкультурной коммуникации;<br>Социокультурные особенности;<br>Техники эффективного общения | Адаптация стиля общения;<br>Построение доверительных отношений;<br>Эффективное сотрудничество                                     | Кросс-культурными навыками;<br>Эмоциональной компетентностью;<br>Навыками медиации                                                        |

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 3 зачетные единицы (108 часа).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения приведена в таблице 2.1.

**Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения**

| Вид учебной и внеучебной работы                                             | для очной формы обучения |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Объем дисциплины в зачетных единицах                                        | 3                        |
| Объем дисциплины в академических часах                                      | 108                      |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.): | 37,25                    |

| Вид учебной и внеучебной работы                                                  | для очной формы обучения |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| - занятия лекционного типа, в том числе:                                         | 18                       |
| - практическая подготовка (если предусмотрена)                                   | -                        |
| - занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе: | 18                       |
| - практическая подготовка (если предусмотрена)                                   | 2                        |
| - консультация (предэкзаменационная)                                             | 1                        |
| - промежуточная аттестация по дисциплине                                         | 0,25                     |
| Самостоятельная работа обучающихся (час.)                                        | 70,75                    |
| Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)         | экзамен –<br>5 семестр   |

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

**Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины (модуля)**

| для очной формы обучения                                                                                                          |                         |                 |    |                 |    |                 |               |             |             |                                                                                                                    |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|----|-----------------|----|-----------------|---------------|-------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Раздел, тема дисциплины<br>(модуля)                                                                                               | Контактная работа, час. |                 |    |                 |    |                 |               | СР,<br>час. | Итого часов | Форма<br>текущего<br>контроля<br>успеваемо-<br>сти, форма<br>промежуточ-<br>ной<br>аттестации<br>[по<br>семестрам] |  |
|                                                                                                                                   | Л                       |                 | ПЗ |                 | ЛР |                 | КР<br>/<br>КП |             |             |                                                                                                                    |  |
|                                                                                                                                   | Л                       | в<br>т.ч.<br>ПП | ПЗ | в<br>т.ч.<br>ПП | ЛР | в<br>т.ч.<br>ПП |               |             |             |                                                                                                                    |  |
| Тема 1.<br>«Введение»                                                                                                             | 3                       |                 | 3  |                 |    |                 |               | 12          | 18          | Тест                                                                                                               |  |
| Тема 2.<br>«Гостеприимство:<br>историческая<br>перспектива: история<br>возникновения и развития<br>индустрии гостеприимства.»     | 3                       |                 | 3  |                 |    |                 |               | 12          | 18          | Эссе, тест.                                                                                                        |  |
| Тема 3.<br>«Гостеприимство и туризм.<br>Туризм как система<br>статистических<br>понятий. Тенденции развития<br>индустрии туризма» | 3                       |                 | 3  |                 |    |                 |               | 12          | 18          | Тест,<br>реферат                                                                                                   |  |
| Тема 4.<br>«Организационная и<br>управленческая<br>структура отеля»                                                               | 3                       |                 | 3  | 2               |    |                 |               | 12          | 18          | Реферат,<br>тест                                                                                                   |  |
| Тема 5.                                                                                                                           | 3                       |                 | 3  |                 |    |                 |               | 11,<br>75   | 17,<br>75   | Эссе, тест.                                                                                                        |  |

| Раздел, тема дисциплины<br>(модуля)                                                                                              | Контактная работа, час. |                 |    |                 |    |                 |               | СР,<br>час. | Итого часов | Форма<br>текущего<br>контроля<br>успеваемо-<br>сти, форма<br>промежуточ-<br>ной<br>аттестации<br>[по<br>семестрам] |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|----|-----------------|----|-----------------|---------------|-------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                  | Л                       |                 | ПЗ |                 | ЛР |                 | КР<br>/<br>КП |             |             |                                                                                                                    |
|                                                                                                                                  | Л                       | в<br>т.ч.<br>ПП | ПЗ | в<br>т.ч.<br>ПП | ЛР | в<br>т.ч.<br>ПП |               |             |             |                                                                                                                    |
| «Технологический цикл<br>обслуживания клиентов в<br>гостинице»                                                                   |                         |                 |    |                 |    |                 |               |             |             |                                                                                                                    |
| Тема 6.<br><br>«Этика в индустрии<br>гостеприимства. Морально-<br>этические нормы<br><br>работников индустрии<br>гостеприимства» | 3                       |                 | 3  |                 |    |                 |               | 11          | 17          | Эссе, тест.                                                                                                        |
| Контроль промежуточной<br>аттестации                                                                                             | 0,25                    |                 |    |                 |    |                 |               |             | зачет       |                                                                                                                    |
| Консультация                                                                                                                     | 1                       |                 |    |                 |    |                 |               |             |             |                                                                                                                    |
| ИТОГО за семестр:                                                                                                                | 18                      |                 | 18 | 2               |    |                 |               | 70,<br>75   | 108         |                                                                                                                    |
| Итого за весь период                                                                                                             | 18                      |                 | 18 | 2               |    |                 |               | 70,<br>75   | 108         |                                                                                                                    |

**Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций**

| Раздел, тема дисциплины (модуля)                                                                                      | Кол-во часов | Код компетенции |      |  |  | Общее количество компетенций |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|------|--|--|------------------------------|
|                                                                                                                       |              | УК-1            | УК-5 |  |  |                              |
| Тема 1.<br>«Введение»                                                                                                 | 18           | +               | +    |  |  | 2                            |
| Тема 2.<br>«Гостеприимство: историческая перспектива: история возникновения и развития индустрии гостеприимства.»     | 18           | +               | +    |  |  | 2                            |
| Тема 3.<br>«Гостеприимство и туризм. Туризм как система статистических понятий. Тенденции развития индустрии туризма» | 18           | +               | +    |  |  | 2                            |

| Раздел, тема дисциплины (модуля)                                                                            | Кол-во часов | Код компетенции |      |  |  | Общее количество компетенций |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|------|--|--|------------------------------|
|                                                                                                             |              | УК-1            | УК-5 |  |  |                              |
| Тема 4.<br>«Организационная и управленческая структура отеля»                                               | <b>18</b>    | +               | +    |  |  | 2                            |
| Тема 5.<br>«Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице»                                         | <b>17,75</b> | +               | +    |  |  | 2                            |
| Тема 6.<br>«Этика в индустрии гостеприимства. Морально-этические нормы работников индустрии гостеприимства» | <b>17</b>    | +               | +    |  |  | 2                            |
| <b>Контроль промежуточной аттестации</b>                                                                    | <b>0,25</b>  | +               | +    |  |  | 2                            |
| <b>Консультация</b>                                                                                         | <b>1</b>     | +               | +    |  |  | 2                            |
| <b>Итого</b>                                                                                                | <b>108</b>   |                 |      |  |  |                              |

### Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля)

#### 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. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине**

Организационно-методической базой проведения лекционных, семинарских занятий является учебный план специальности. На основе него объем часов аудиторных занятий, отведенный для каждой учебной дисциплины и междисциплинарного курса, делится на часы лекционных, практических, лабораторных и других занятий соответствующими кафедрами, с указанием форм контроля текущей и итоговой аттестации обучаемых.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится 5 минут контроль знаний, обязательным является проведение проектной работы в команде.

Преподаватель, проводящий лекционные и семинарские занятия, обязан вести учет посещаемости студентов - по журналам групп. В случае неявки студентов на лекцию преподаватель обязан незамедлительно информировать учебный отдел.

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания,

вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная - все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая - одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная - каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

## 5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «**Индустрия гостеприимства и мировой гостиничный сервис**» составляет 70,75 часов.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения письменных домашних заданий по дисциплине. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных упражнений, направленных на закрепление действий по осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов всех уровней образования.

**Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся**

*для очной формы обучения*

| Вопросы, выносимые<br>на самостоятельное изучение                                                                              | Кол-во<br>часов | Форма работы  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|
| Тема 1.<br>«Введение»                                                                                                          | <b>12</b>       | Тест          |
| Тема 2.<br>«Гостеприимство: историческая<br>перспектива: история возникновения и<br>развития индустрии гостеприимства.»        | <b>12</b>       | Эссе, тест.   |
| Тема 3.<br>«Гостеприимство и туризм. Туризм как<br>система статистических<br>понятий. Тенденции развития индустрии<br>туризма» | <b>12</b>       | Тест, реферат |
| Тема 4.<br>«Организационная и управленческая<br>структура отеля»                                                               | <b>12</b>       | Реферат, тест |

|                                                                                                                |              |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| Тема 5.<br>«Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице»                                            | <b>11,75</b> | Эссе, тест. |
| Тема 6.<br>«Этика в индустрии гостеприимства.<br>Морально-этические нормы работников индустрии гостеприимства» | <b>11</b>    | Эссе, тест. |

### **5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно**

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

#### **Требования к творческим заданиям и проектам**

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы социально-педагогических исследований; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – Times New Roman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

#### **Требования к проведению кейс - задачи**

Проблемное задание, в котором предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Проведение кейс - задачи включает:

- ознакомление с проблемной ситуацией;
- объяснение алгоритма действий по выполнению кейс-задачи;
- показ алгоритма действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует как правильно выполнять кейс-задачу;
- подведение итогов выполнения кейс - задачи.

#### **Порядок проведения тестирования**

Контрольное тестирование проводится для оценивания наиболее общих знаний студента по отдельным темам.

Тест – это совокупность усложняющихся вопросов в тестовой форме. Варианты тестовых заданий по курсу включают только форму номер один: выбор одного правильного варианта ответа.

Для подготовки к тестированию необходимо близко к тексту запомнить материал лекции и практического занятия, основные термины и понятия по данной теме. Помощь при подготовке к тестированию может оказать Словарь терминов и учебные пособия, рекомендованные к данной теме практического занятия.

Тестовое задание в форме выбора одного варианта ответа предполагает выделение (указанным в программе способом – подчеркиванием или другим) верного ответа в течение указанного времени.

#### **Подготовка к экзамену**

Экзамен – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Экзамен проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к экзамену понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к зачету. Пользование конспектом или другими носителями информации на экзамене строго запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и экзамена.

## **6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

### **6.1. Образовательные технологии**

Обучение по дисциплине предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов.

Интерактивная лекция. Предполагает метод визуализации, показ презентаций, использование обратной связи, реакции аудитории на проблемно поставленные вопросы, наводящие вопросы, экспресс-тестирование, мини опрос.

Интерактивный семинар. Предполагает использование классических форм опроса, которые сочетаются с вопросом к преподавателю по проблеме, которая вызывает затруднение в понимании.

Образовательные технологии семинара: групповые дискуссии, метод «равный обучает равного», работу в командах, разработка командных проектов, дискуссии, решение философских кейсов, игровые методики, мозговой штурм.

Коллоквиум. Предполагает краткий устный ответ на поставленные вопросы по пройденным темам.

Диспут. Обсуждения командами в форме дискуссии письменно подготовленного доклада проекта по выбранной проблемной ситуации или вопросу.

Тестирование. Предполагает письменные ответы на поставленные в тестах вопросы. Тестирование проходит по каждой пройденной теме (или группе тем), включает в себя внимательное чтение учебного материала, который указывается в предварительном задании.

Контрольная работа: письменная проверка умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

**Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий**

| Раздел, тема дисциплины (модуля)         | Форма учебного занятия |                               |                         |
|------------------------------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------|
|                                          | Лекция                 | Практическое занятие, семинар | Лабораторная работа     |
| Тема 1.<br>«Введение»                    | <i>Обзорная лекция</i> | Тест                          | <i>Не предусмотрено</i> |
| Тема 2.<br>«Гостеприимство: историческая | <i>Лекция-диалог</i>   | Эссе, тест.                   | <i>Не предусмотрено</i> |

|                                                                                                                       |                        |                                          |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------|-------------------------|
| перспектива: история возникновения и развития индустрии гостеприимства.»                                              |                        |                                          |                         |
| Тема 3.<br>«Гостеприимство и туризм. Туризм как система статистических понятий. Тенденции развития индустрии туризма» | <i>Обзорная лекция</i> | Тест, реферат                            | <i>Не предусмотрено</i> |
| Тема 4.<br>«Организационная и управленческая структура отеля»                                                         | <i>Обзорная лекция</i> | Реферат, тест<br>Практическая подготовка | <i>Не предусмотрено</i> |
| Тема 5.<br>«Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице»                                                   | <i>Лекция-диалог</i>   | Эссе, тест.                              | <i>Не предусмотрено</i> |
| Тема 6.<br>«Этика в индустрии гостеприимства. Морально-этические нормы работников индустрии гостеприимства»           | <i>Обзорная лекция</i> | Эссе, тест.                              | <i>Не предусмотрено</i> |

## 6.2. Информационные технологии

- использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т. е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров]

## 6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

### 6.3.1. Программное обеспечение

| Наименование программного обеспечения        | Назначение                                     |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Adobe Reader                                 | Программа для просмотра электронных документов |
| Платформа дистанционного обучения LMS Moodle | Виртуальная обучающая среда                    |
| Microsoft Office 2013                        | Пакет офисных программ                         |
| OpenOffice                                   | Пакет офисных программ                         |
| 7-zip                                        | Архиватор                                      |
| Microsoft Windows 7 Professional             | Операционная система                           |
| Kaspersky Endpoint Security                  | Средство антивирусной защиты                   |
| Mozilla FireFox                              | Браузер                                        |
| Google Chrome                                | Браузер                                        |
| Opera                                        | Браузер                                        |

### 6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| <u>Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» <a href="http://dlib.eastview.com">http://dlib.eastview.com</a> Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</u>                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» <a href="https://library.asu.edu.ru/catalog/">https://library.asu.edu.ru/catalog/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| Электронный каталог «Научные журналы АГУ» <a href="https://journal.asu.edu.ru/">https://journal.asu.edu.ru/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. <a href="http://mars.arbicon.ru">http://mars.arbicon.ru</a>          |  |
| Справочная правовая система КонсультантПлюс.<br>Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a> |  |

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### 7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «**Индустрия гостеприимства и мировой гостиничный сервис**» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

**Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств**

| Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)                                                                       | Код контролируемой компетенции | Наименование оценочного средства         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|
| Тема 1.<br>«Введение»                                                                                                 | УК-1, УК-5                     | Тест                                     |
| Тема 2.<br>«Гостеприимство: историческая перспектива: история возникновения и развития индустрии гостеприимства.»     | УК-1, УК-5                     | Эссе, тест.                              |
| Тема 3.<br>«Гостеприимство и туризм. Туризм как система статистических понятий. Тенденции развития индустрии туризма» | УК-1, УК-5                     | Тест, реферат                            |
| Тема 4.<br>«Организационная и управленческая структура отеля»                                                         | УК-1, УК-5                     | Реферат, тест<br>Практическая подготовка |
| Тема 5.<br>«Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице»                                                   | УК-1, УК-5                     | Эссе, тест.                              |
| Тема 6.<br>«Этика в индустрии гостеприимства. Морально-этические нормы работников индустрии гостеприимства»           | УК-1, УК-5                     | Эссе, тест.                              |

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

**Таблица 7. Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний**

| Шкала оценивания         | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5<br>«отлично»           | демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры              |
| 4<br>«хорошо»            | демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя                                        |
| 3<br>«удовлетворительно» | демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов |
| 2<br>«неудовлетво        | демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы                                                                                              |

| Шкала оценивания | Критерии оценивания                      |
|------------------|------------------------------------------|
| «отлично»        | преподавателя, не может привести примеры |

**Таблица 8. Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений**

| Шкала оценивания           | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5<br>«отлично»             | демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы                                                                         |
| 4<br>«хорошо»              | демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя |
| 3<br>«удовлетворительно»   | демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов                                                                           |
| 2<br>«неудовлетворительно» | не способен правильно выполнить задания                                                                                                                                                                                                                                              |

### 7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

#### Тема 1. «Введение»

##### Примерное тестовое задание

- Что такое индустрия гостеприимства?**
  - Производство продуктов питания
  - Предоставление услуг проживания и питания**
  - Туризм и путешествия
  - Производство мебели
- Какие основные услуги предоставляют гостиницы?**
  - Только проживание
  - Проживание и питание
  - Проживание, питание и развлечения**
  - Только развлечения
- Какой тип номеров чаще всего встречается в гостиницах?**
  - Одноместные номера
  - Двухместные номера**
  - Номера люкс
  - Семейные номера
- Что означает термин "all inclusive"?**
  - Все включено (проживание, питание, напитки)**
  - Только завтрак включен
  - Только ужин включен
  - Без питания



5. **Как классифицируются отели по количеству звезд?**
  - a) От 1 до 5 звезд**
  - b) От 0 до 10 звезд
  - c) От 1 до 7 звезд
  - d) Нет классификации
6. **Кто такой консьерж в отеле?**
  - a) Сотрудник, отвечающий за уборку номеров
  - b) Сотрудник, предоставляющий информацию и бронирующий билеты**
  - c) Менеджер ресторана
  - d) Управляющий отеля
7. **Что такое "мини-бар"?**
  - a) Миниатюрный бар в номере**
  - b) Большой холодильник
  - c) Бесплатные напитки
  - d) Бесплатный завтрак
8. **Чем отличается хостел от гостиницы?**
  - a) Хостелы предлагают только одноместные номера
  - b) Хостелы предлагают общие комнаты**
  - c) Хостелы не предоставляют питание
  - d) Хостелы дороже гостиниц
9. **Что такое "check-in" и "check-out"?**
  - a) Время регистрации и выселения из отеля**
  - b) Время завтрака и ужина
  - c) Время начала и окончания экскурсий
  - d) Время открытия и закрытия бара
10. **Почему важен высокий уровень сервиса в гостиничном бизнесе?**
  - a) Привлечение большего количества клиентов
  - b) Повышение стоимости номеров
  - c) Улучшение репутации отеля
  - d) Все вышеперечисленное**

## Тема 2.

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

**Примерный перечень тем для эссе**

1. Статистика в туризме
2. Тенденции развития индустрии туризма
3. Специфические направления туризма
4. Туризм и общество
5. Туризм и экономика

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

**Примерное тестовое задание**

1. **Что такое международный туризм согласно определению Всемирной туристской организации (UNWTO)?**
  - a) Путешествие за пределы постоянного места жительства на срок менее одного года
  - b) Путешествие за границу с целью отдыха и развлечений

- с) Путешествие за пределами своего обычного окружения с целью временного пребывания
- д) Любые поездки, совершаемые вне дома

2. **Какие основные статистические показатели используются для измерения туристической активности?**

- а) Количество прибытий и ночевков
- б) Доходы от туризма
- с) Расходы туристов
- д) все вышеперечисленные

3. **Что такое "въездной туризм"?**

- а) Туристы, путешествующие внутри своей страны
- б) Иностранцы туристы, приезжающие в страну
- с) Граждане страны, выезжающие за рубеж
- д) Туристы, посещающие природные достопримечательности

4. **Каковы основные факторы, влияющие на развитие индустрии туризма?**

- а) Экономическая ситуация
- б) Политическая стабильность
- с) Уровень инфраструктуры
- д) Все вышеперечисленные

5. **Что такое устойчивый туризм?**

- а) Туризм, который обеспечивает минимальное воздействие на окружающую среду
- б) Туризм, направленный на повышение уровня жизни местного населения
- с) Туризм, ориентированный на длительные поездки
- д) Туризм, связанный с приключениями

#### **Тема 4. «Организационная и управленческая структура отеля»**

##### **Примерный перечень тем для 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

#### **Тема 5 «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице»**

##### **Примерный перечень тем для эссе**

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

#### **Тема 6. «Этика в индустрии гостеприимства. Морально-этические нормы**

##### **работников индустрии гостеприимства»**

##### **Примерный перечень тем для эссе**

1. Определение этики и её роль в индустрии гостеприимства
2. Основные морально-этические нормы работников индустрии гостеприимства
3. Примеры нарушений этических норм в индустрии гостеприимства
4. Последствия нарушения этических норм

## 5. Способы поддержания высоких стандартов этики в индустрии гостеприимства

### Перечень вопросов и заданий, выносимых на экзамен

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

**Таблица 9. Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов**

| № п/п                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Тип задания            | Формулировка задания                                                                                                                                                                                                                        | Правильный ответ | Время выполнения (в минутах) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------|
| <p><i>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;</i></p> <p><i>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</i></p> |                        |                                                                                                                                                                                                                                             |                  |                              |
| 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Задание закрытого типа | <p><b>11. Кто такой консьерж в отеле?</b></p> <p>а) Сотрудник, отвечающий за уборку номеров</p> <p><b>б) Сотрудник, предоставляющий информацию и бронирующий билеты</b></p> <p>с) Менеджер ресторана</p> <p>д) Управляющий отеля</p>        | б                | 2                            |
| 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                        | <p><b>12. Что такое "мини-бар"?</b></p> <p><b>а) Миниатюрный бар в номере</b></p> <p>б) Большой холодильник</p> <p>с) Бесплатные напитки</p> <p>д) Бесплатный завтрак</p>                                                                   | а                | 2                            |
| 3.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                        | <p><b>13. Чем отличается хостел от гостиницы?</b></p> <p>а) Хостелы предлагают только одноместные номера</p> <p><b>б) Хостелы предлагают общие комнаты</b></p> <p>в) Хостелы не предоставляют питание</p> <p>Г) Хостелы дороже гостиниц</p> | б                | 2                            |
| 4.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                        | <p><b>14. Что такое "check-in" и "check-</b></p>                                                                                                                                                                                            | а                | 2                            |

| № п/п | Тип задания                                                                                          | Формулировка задания                                                                                                                                                                                                                | Правильный ответ                                                                                                             | Время выполнения (в минутах) |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|       |                                                                                                      | <p>out"?</p> <p>a) Время регистрации и выселения из отеля</p> <p>b) Время завтрака и ужина</p> <p>c) Время начала и окончания экскурсий</p> <p>d) Время открытия и закрытия бара</p>                                                |                                                                                                                              |                              |
| 5.    | <p>Задание комбинированного типа</p> <p>(с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)</p> | <p>15. Почему важен высокий уровень сервиса в гостиничном бизнесе?</p> <p>a) Привлечение большего количества клиентов</p> <p>b) Повышение стоимости номеров</p> <p>c) Улучшение репутации отеля</p> <p>d) Все вышеперечисленное</p> | <p>D</p> <p>Привлечение большего количества клиентов</p> <p>Повышение стоимости номеров</p> <p>Улучшение репутации отеля</p> | 2                            |
| 6.    | Задание открытого типа                                                                               | 16. Что такое индустрия гостеприимства                                                                                                                                                                                              | e) Предоставление услуг проживания и питания                                                                                 | 3-5                          |
| 7.    |                                                                                                      | 17. Какие основные услуги предоставляют гостиницы?                                                                                                                                                                                  | d) Проживание, питание и развлечения                                                                                         | 3-5                          |
| 8.    |                                                                                                      | 18. Какой тип номеров чаще всего встречается в гостиницах?                                                                                                                                                                          | Двухместные номера                                                                                                           | 3-5                          |
| 9.    |                                                                                                      | 19. Что означает термин "all inclusive"?                                                                                                                                                                                            | Все включено (проживание, питание, напитки)                                                                                  | 3-5                          |
| 10.   |                                                                                                      | Как классифицируются                                                                                                                                                                                                                | От 1 до 5 звезд                                                                                                              | 3-5                          |

| № п/п | Тип задания | Формулировка задания              | Правильный ответ | Время выполнения (в минутах) |
|-------|-------------|-----------------------------------|------------------|------------------------------|
|       |             | <b>отели по количеству звезд?</b> |                  |                              |

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля).

#### 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

**Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)**

| № п/п                      | Контролируемые мероприятия                                                                            | Количество мероприятий / баллы                      | Максимальное количество баллов | Срок представления |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------|
| <b>Основной блок</b>       |                                                                                                       |                                                     |                                |                    |
| 1.                         | <i>Ответ на занятии</i>                                                                               | 8/2,5                                               | 20                             |                    |
| 2.                         | <i>Выполнение практического задания (Эссе, работа с текстом, первоисточником, визуализация и др.)</i> | 3/2                                                 | 6                              |                    |
| 3.                         | Коллоквиум                                                                                            | 1/1                                                 | 1                              |                    |
| 4.                         | Активное участие в диспуте                                                                            | 1/1                                                 | 1                              |                    |
| 5.                         | Тестирование                                                                                          | 1/0,5 балла за каждый правильный ответ              | 5                              |                    |
| 6.                         | Контрольная работа                                                                                    | до 2 баллов за работу                               | 2                              |                    |
| 7.                         | Командный проект                                                                                      | 1/5                                                 | 5                              |                    |
| <b>Всего</b>               |                                                                                                       |                                                     | <b>40</b>                      | -                  |
| <b>Блок бонусов</b>        |                                                                                                       |                                                     |                                |                    |
| 8.                         | <i>Посещение занятий</i>                                                                              | 2,5                                                 | 2,5                            |                    |
| 9.                         | <i>Своевременное выполнение всех заданий</i>                                                          | 3                                                   | 3                              |                    |
| 10.                        | Активное участие в семинарском занятии, обсуждении семинарских вопросов                               | 9/0,5                                               | 4,5                            |                    |
| <b>Всего</b>               |                                                                                                       |                                                     | <b>10</b>                      | -                  |
| <b>Дополнительный блок</b> |                                                                                                       |                                                     |                                |                    |
| <b>Экзамен</b>             |                                                                                                       | В соответствии с установленными кафедрой критериями | по расписанию                  |                    |

| №<br>п/п      | Контролируемые мероприятия | Количество мероприятий / баллы | Максимальное количество баллов | Срок представления |
|---------------|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------|
| <b>Всего</b>  |                            | <b>50</b>                      |                                |                    |
| <b>Итого:</b> |                            | <b>100</b>                     |                                |                    |

Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)

| Показатель                                      | Балл |
|-------------------------------------------------|------|
| <i>Опоздание на занятие</i>                     | -1   |
| <i>Нарушение учебной дисциплины</i>             | -1   |
| <i>Неготовность к занятию</i>                   | -3   |
| <i>Пропуск занятия без уважительной причины</i> | -2   |

Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)

| Оценки по дисциплине (модулю) |                            |  |
|-------------------------------|----------------------------|--|
| Сумма баллов                  | Оценка по 4-балльной шкале |  |
| 90–100                        | 5 (отлично)                |  |
| 85–89                         | 4 (хорошо)                 |  |
| 75–84                         |                            |  |
| 70–74                         |                            |  |
| 65–69                         |                            |  |
| 60–64                         | 3 (удовлетворительно)      |  |
| Ниже 60                       | 2 (неудовлетворительно)    |  |

При реализации дисциплины (модуля) в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

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

### 8.1. 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.

### 8.2. 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>

### 8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

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

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Для проведения занятий по дисциплине имеются лекционные аудитории, оборудованные мультимедийной техникой с возможностью презентации обучающих материалов, фрагментов фильмов; аудитории для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью и средствами наглядного представления учебных материалов; библиотека с местами, оборудованными компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет.

## **10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочесть задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).