

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

«19» мая 2025 г.

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

«19» мая 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Организация и управление гостиничного сервиса**

Составитель(и)	<b>Путилов Р. А. ст. преподаватель кафедры педагогических практик и сервисных индустрий; Палагина М. Ю. ассистент кафедры педагогических практик и сервисных индустрий</b>
Согласовано с работодателями:	<b>Ситкова В.Н., генеральный директор AZIMUT Отель Астрахань; Корнейченко Н.В. заведующий отделением сервисных технологий и дизайна ГБПОУ АО «Астраханский государственный политехнический колледж»</b>
Направление подготовки / специальность	<b>43.03.03 Гостиничное дело</b>
Направленность (профиль) / специализация ОПОП	<b>Гостеприимство и ресторанный сервис</b>
Квалификация (степень)	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>очная</b>
Год приёма	<b>2025</b>
Курс	<b>2-3 (по очной форме)</b>
Семестр(ы)	<b>4-5 (по очной форме)</b>

Астрахань – 2025

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1. Целями освоения дисциплины «Организация и управление гостиничного сервиса» являются:** приобретение теоретических знаний и практических навыков предоставления услуг в гостиницах и других средствах размещения; формирование у обучающихся системы знаний и представлений о современных бизнес-процессах в гостиницах при проведении запланированных мероприятий.

**1.2. Задачи освоения дисциплины «Организация и управление гостиничного сервиса»:** знакомство с основными понятиями гостиничного дела, спецификой и направлениями деятельности гостиниц и иных средств размещения; анализ особенностей работы структурных подразделений гостиниц и других средств размещения; овладение навыками организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения, соответствующих как запросам потребителей, так и стандартам индустрии гостеприимства.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП

**2.1. Учебная дисциплина «Организация и управление гостиничного сервиса»** относится к *обязательной части (Б1.Б.10)* и осваивается в 4,5 семестрах.

Опирается на входные знания, формируемые школьной программой. «Входными» знаниями, умениями и навыками для дисциплины «Организация и управление гостиничного сервиса» являются знание основы экономики и управления, принципы маркетинга и рекламы, знание базовых принципов этики делового общения. Концептуальное внедрение дисциплины в учебный план продиктовано необходимостью подготовки молодых специалистов к жизни и работе в многонациональной и многокультурной среде. Современное общество сталкивается с растущей глобализацией, миграцией и многообразием культурных ценностей, что создает потребность в понимании и уважении различий.

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

– - «Этика в сфере гостеприимства и ресторанного сервиса».

*Знания:*

- *этику сферы сервиса и услуг;*
- *этику партнёрских отношений;*
- *эстетику обслуживания;*
- *профессиональную этику и этикет.*

*Умения:*

- *соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;*
- *демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнёрских отношений.*

*Навыки и (или) опыт деятельности:*

- *основами профессиональной этики и этикета;*
- *способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных норм, социальных стандартов.*

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

- «Менеджмент организации сферы гостеприимства и ресторанного сервиса»

- «Маркетинг организации сферы гостеприимства и ресторанного сервиса»

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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 (ых) (УК):*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

*б) общепрофессиональной (ых) (ОПК):*

ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

*в) профессиональной (ых) (ПК):*

ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере

**Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения**

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции <sup>1</sup>	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-3	УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения	принципы работы в команде	работать в команде, проявлять лидерские качества и умения.	методами эффективного взаимодействия с другими членами команды, в том числе участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды
	УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участвуя в обмене информацией, знаниями и опытом и презентации результатов команд	принципы эффективного социального взаимодействия; модели эффективного командного взаимодействия.	применять принципы эффективного социального взаимодействия и командной работы; осуществлять обмен информацией, знаниями, опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели; использовать информацию, знания и опыт для оценки, систематизации и презентации результатов	навыками коммуникации с другими членами команды, учитывая особенности интересов и поведения;  навыками грамотно строить коммуникацию исходя из цели командной работы;  навыками презентации результатов работы команды на основе обмена информацией, знаниями, опытом.

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции <sup>1</sup>	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
			командной работы.	
	УК-3.3. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	способы сотрудничества для достижения поставленной цели проекта	определять оптимальную стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели проекта.	навыками определения эффективной стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели проекта
ОПК-2	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы гостеприимства и общественного питания	определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	целями и задачами управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	основные принципы и методы управления в сфере гостеприимства и общественного питания; особенности современного этапа развития управленческой мысли; основные концепции управления, их сильные и слабые стороны.	реализовывать основные управленческие функции за счёт эффективной организации управленческого труда и планирования рабочего времени; распределять цели и задачи структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; использовать методы управления	навыками организации управленческой деятельности, навыками самостоятельного приобретения дополнительных знаний и умений; теоретическими основами планирования и организации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции <sup>1</sup>	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
			<p>для осуществления планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>распределять функциональные обязанности сотрудников служб гостиницы;</p> <p>формулировать цель и задачи деятельности производственной службы и службы обслуживания предприятий питания;</p> <p>организовывать взаимодействие и осуществлять координацию деятельности между подразделениями организации сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>осуществлять оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале организации сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>проектировать</p>	<p>навыками распределения функций структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>методами координации и контроля деятельности служб организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>навыками распределения обязанностей и определения степени ответственности сотрудников подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>навыками и методами анализа определения потребностей подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса, в</p>

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции <sup>1</sup>	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
			организационную структуру и планирование штатного расписания; определять обязанности и объёмы работ исполнителей организации, на основе стандартов обслуживания и регламентов подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	соответствии с требованиями системы классификации гостиниц.
ПК-1	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.	основные направления и принципы, цели и задачи деятельности структурных подразделений предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.	осуществлять текущее и перспективное планирование деятельности структурных подразделений предприятия сферы гостеприимства и общественного питания, оценивать их потребности в ресурсах и персонале	навыками формирования и осуществления функционирования бизнес-процессов предприятия сферы гостеприимства и общественного питания
	ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Методы оценки текущих и перспективных потребностей в материальных ресурсах и персонале для различных подразделений организации. Стандарты и нормативы по использованию ресурсов в сфере гостеприимства и	Проводить анализ текущей деятельности подразделений для выявления их потребностей в ресурсах. Разрабатывать планы текущего и перспективного обеспечения материальными ресурсами и персоналом.	Навыками стратегического и оперативного планирования. Методиками анализа данных и прогнозирования. Инструментами автоматизированного управления ресурсами (например, ERP-системы). Умением вести переговоры с

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции <sup>1</sup>	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
	а и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.	<p>общественного питания.</p> <p>Законы и регламенты, регулирующие трудовые отношения и использование материальных ресурсов.</p> <p>Технологии управления запасами и логистикой.</p> <p>Принципы бюджетирования и финансового планирования.</p> <p>Основы маркетинга и анализа рынка труда для определения потребностей в персонале.</p> <p>Современные методы прогнозирования спроса на услуги и продукцию.</p> <p>Особенности работы с поставщиками и подрядчиками.</p> <p>Правила документооборота и отчетности в области управления ресурсами.</p> <p>Информационные системы для автоматизации процессов планирования и учета ресурсов.</p>	<p>Прогнозировать спрос на ресурсы на основе анализа данных о прошлых периодах и внешних факторов.</p> <p>Составлять бюджеты на закупку материалов и наем персонала.</p> <p>Контролировать выполнение планов и корректировать их при необходимости.</p> <p>Взаимодействовать с другими подразделениями для координации действий по обеспечению ресурсами.</p> <p>Оценивать эффективность использования ресурсов и предлагать меры по оптимизации затрат.</p> <p>Подбирать персонал в соответствии с потребностями организации и текущими задачами.</p> <p>Работать с различными источниками информации для получения актуальных данных о рынке труда и поставщиков.</p> <p>Оформлять необходимую документацию и отчетность по результатам планирования и</p>	<p>поставщиками и партнерами.</p> <p>Навыками работы с финансовыми документами и бюджетными расчетами.</p> <p>Способностью к принятию решений в условиях неопределенности.</p> <p>Коммуникативными навыками для эффективного взаимодействия с коллегами и руководством.</p> <p>Управленческими навыками для руководства проектами и процессами.</p> <p>Знаниями в области трудового законодательства и стандартов охраны труда.</p> <p>Навыками мониторинга и контроля исполнения планов.</p>

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции <sup>1</sup>	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
			контроля.	
	ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	<p><b>Бизнес-процессы в сфере гостеприимства и общественного питания:</b> Основные виды бизнес-процессов (управляющие, операционные, поддерживающие); Методы описания и анализа бизнес-процессов (BPMN, IDEF0, UML и т.д.).</p> <p><b>Регламенты и стандарты:</b> Внутренние и внешние регламенты, стандарты и процедуры; Нормативные документы, регулирующие деятельность предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; Требования международных стандартов качества (ISO, HACCP и другие).</p> <p><b>Законодательная база:</b> Трудовое законодательство РФ; Санитарные нормы и правила; Правила пожарной безопасности; Законы, касающиеся охраны окружающей среды и утилизации</p>	<p><b>Моделировать и оптимизировать бизнес-процессы:</b> Описывать существующие бизнес-процессы; Проводить анализ эффективности существующих процессов; Предлагать и реализовывать улучшения.</p> <p><b>Разрабатывать и внедрять регламенты и стандарты:</b> Создавать внутренние инструкции и положения; Согласовывать и утверждать документы с соответствующими службами; Обучать персонал работе по новым регламентам.</p> <p><b>Контролировать соблюдение стандартов и регламентов:</b> Осуществлять мониторинг выполнения требований; Вести учет нарушений и отклонений от стандартов; Принимать меры по устранению выявленных недостатков.</p> <p><b>Использовать</b></p>	<p><b>Навыки управления проектами:</b> Организация и координация работы команды; Составление планов и графиков выполнения задач; Контроль сроков и качества выполнения проектов.</p> <p><b>Коммуникационные навыки:</b> Эффективное взаимодействие с сотрудниками всех уровней; Проведение презентаций и тренингов; Умение убеждать и мотивировать команду.</p> <p><b>Аналитическими способностями:</b> Сбор и обработка данных; Анализ результатов и подготовка рекомендаций; Прогнозирование тенденций и возможностей для улучшений.</p> <p><b>Навыками работы с документацией:</b> Подготовка и оформление нормативных документов; Ведение делопроизводства; Соблюдение требований к оформлению документации.</p>

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции <sup>1</sup>	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
		<p>отходов.</p> <p><b>Информационные системы и технологии:</b> Современные программные продукты для управления бизнес-процессами (ERP-системы, CRM-системы и т.п.); Автоматизированные системы управления качеством и безопасностью продукции.</p> <p><b>Методы управления изменениями:</b> Процесс внедрения новых технологий и подходов; Управление сопротивлением сотрудников к нововведениям.</p> <p><b>Риски и контроль:</b> Методы идентификации и оценки рисков; Механизмы внутреннего контроля и аудита.</p>	<p><b>информационные системы:</b> Работать с программным обеспечением для управления бизнес-процессами; Вводить данные и формировать отчеты; Настраивать системы под конкретные нужды предприятия.</p> <p><b>Планировать и управлять изменениями:</b> Разрабатывать стратегии внедрения изменений; Координировать действия разных подразделений; Оценивать результаты изменений.</p> <p><b>Анализировать риски и разрабатывать меры по их снижению:</b> Выявлять потенциальные угрозы для бизнеса; Формулировать рекомендации по улучшению систем безопасности и качества.</p>	<p><b>Междисциплинарными компетенциями:</b> Понимание взаимосвязей между разными аспектами деятельности предприятия (финансы, маркетинг, HR и т.д.); Способность интегрировать новые подходы и технологии в существующую систему работы.</p>
ПК-3	ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного	<p>Виды и характеристики услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; Современные технологии в индустрии</p>	<p>Создавать спецификации услуг; Анализировать рынок и потребности клиентов; Интегрировать современные технологии; Обеспечивать</p>	<p>Навыками составления технических заданий и спецификаций; Методами анализа и прогнозирования; Цифровыми инструментами и платформами;</p>

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции <sup>1</sup>	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
	питания на основе современных технологий.	гостеприимства и общественного питания: Требования к качеству услуг; Маркетинговые исследования и анализ конкурентов; Юридическая основа предоставления услуг.	соответствие стандартам качества; Взаимодействовать с клиентами и партнёрами	Навыками коммуникации и ведения переговоров; Гибкостью и адаптивностью
	ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	Современные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания; Международные и национальные стандарты качества; Безопасность и охрана труда; Законодательство и правовые аспекты	Применять современные технологии; Соблюдать стандарты качества и безопасности; Оптимизировать сроки и стоимость услуг; Реагировать на запросы и пожелания клиентов; Следить за соответствием законодательству	Навыками работы с современными технологиями; Коммуникативными навыками; Аналитическим мышлением; Лидерскими качествами; Гибкостью и адаптивностью
	ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований	Современные технологии обслуживания; Индивидуальные и специальные требования потребителей; Нормативно-правовая база; Методы анализа и оценки качества обслуживания; Инновационные подходы и тренды в обслуживании	Разрабатывать предложения по усовершенствованию технологий обслуживания; Учёт индивидуальных и специальных требований потребителей; Внедрять современные технологии; Оценивать эффективность предложенных изменений;	Навыками проектирования и внедрения изменений; Коммуникативными навыками; Аналитическими навыками; Эмоциональной устойчивостью и стрессоустойчивостью; Гибкостью и адаптивностью

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции <sup>1</sup>	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
	потребителя, в том числе лиц с ограниченными и возможностями здоровья		Соблюдать нормативно-правовую базу	

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

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 4,4 зачетные единицы (288 часов).

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	4,4
Объем дисциплины в академических часах	288
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	127
- занятия лекционного типа, в том числе:	54
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	72
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- консультация (предэкзаменационная)	1
- промежуточная аттестация по дисциплине	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	161
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	Дифференцированный зачет – 4 семестр; экзамен – 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)**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	для очной формы обучения				СР, час.	Итого часов	Форма текущего
	Контактная работа, час.						
	Л	ПЗ	ЛР	К			

	Л	В т.ч. ПП	ПЗ	В т.ч. ПП	ЛР	В т.ч. ПП	Р / К П			контроля успеваемости и, форма промежуточ ной аттестации [по семестрам]
<b>Семестр 4.</b>										
Менеджмент как вид деятельности и системы управления	5		7					16	28	Эссе
Функции управления гостиничным сервисом	5		7					16	28	Эссе, тест.
Организация процессов управления	5		7					16	28	Тест, реферат
Управление персоналом в организации	6		7					16	29	Тест, реферат
Делегирование полномочий и ответственности	6		8					16	30	Эссе
<b>Консультации</b>										
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>										<b>Дифференцированный зачет</b>
<b>ИТОГО за семестр:</b>										
	27		36					80	143	
<b>Семестр 5.</b>										
Принятие управленческих решений	5		7					16	28	Эссе, тест.
Управление организационным поведением	5		7					16	28	Тест.
Управление конфликтами и стрессами	5		7					16	28	Реферат, тест
Формирование кадрового состава гостиничного предприятия	6		7					16	29	Эссе
Развитие персонала в организации	6		8					17	31	Тест
<b>Консультации</b>										
										1
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>										<b>Экзамен</b>
<b>ИТОГО за семестр:</b>										
	27		36					81	145	
<b>Итого за весь период</b>										
	54		72					161	288	

**Таблица 3. Матрица соотношения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		УК-3	ОПК-2	ПК-1	ПК-3	
Тема 1. Менеджмент как вид деятельности и системы управления	28	+	+	+	+	4
Тема 2. Функции управления гостиничным сервисом	28	+	+	+	+	4
Тема 3. Организация процессов управления	28	+	+	+	+	4

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		УК-3	ОПК-2	ПК-1	ПК-3	
Тема 4. Управление персоналом в организации	<b>29</b>	+	+	+	+	4
Тема 5. Делегирование полномочий и ответственности	<b>30</b>	+	+	+	+	4
Тема 6. Принятие управленческих решений	<b>28</b>	+	+	+	+	4
Тема 7. Управление организационным поведением	<b>28</b>	+	+	+	+	4
Тема 8. Управление конфликтами и стрессами	<b>28</b>	+	+	+	+	4
Тема 9. Формирование кадрового состава гостиничного предприятия	<b>29</b>	+	+	+	+	4
Тема 10. Развитие персонала в организации	<b>31</b>	+	+	+	+	4
<b>Консультации</b>	<b>1</b>	+	+	+	+	4
<b>Итого</b>	<b>288</b>					

### Краткое содержание каждой темы дисциплины

#### Тема 1. Менеджмент как вид деятельности и системы управления

Сущность и понятие менеджмента. Понятие менеджмента, его содержание и место в системе социально-экономических категорий. Цели и задачи менеджмента. Задачи менеджмента и его роль в развитии современной организации. Стадии развития менеджмента. Эволюция менеджмента. Школы менеджмента, научные теории и подходы. Цикл менеджмента. Понятие «управленческий цикл». Планирование, организация, мотивация и контроль как функции менеджмента.

#### Тема 2. Функции управления гостиничным сервисом

Планирование: понятие и значение. Роль планирования в организациях гостиничного сервиса. Этапы и виды планирования. Формы планирования. Виды планов: тактическое, стратегическое, оперативное, бизнес-планирование. Основные стадии планирования. Стратегическое планирование. Процесс стратегического планирования в организациях гостиничного сервиса. Тактическое и текущее планирование. Понятие и основные этапы. Сущность и виды мотивации. Функция мотивация: понятие, назначение. Групповые и индивидуальные мотивации. Факторы мотивации. Критерии мотивации: потребности, стимулы, мотивы, вознаграждения. Процессуальные теории мотивации. Теория ожидания и справедливости. Контроль, его понятие и виды. Сущность и назначение контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный, внутренний и внешний контроль. Этапы контроля в организациях гостиничного сервиса. Выработка стандартов и критериев. Технология и правила контроля. Правила проведения контроля, негативные проявления

контроля. Итоговая документация по контролю в гостиничных и туристских комплексах. Первичная и отчетная документация по контролю

### **Тема 3. Организация процессов управления**

Организация: понятие, признаки. Функция организация: назначение, общие характеристики организации. Уровни управления в организации. Жизненный цикл организации. Классификация организаций. Формальные и неформальные организации. Основные признаки сочетания формального и неформального управления. Внешняя среда организации. Среда организации. Подвижность и неопределенность внешней среды. Взаимодействие организации с внешней средой. Факторы прямого и косвенного воздействия. Состав и влияние на деятельность организации. Внутренняя среда организации. Характеристика и показатели внутренней среды. Элементы внутренней среды организации. Основные переменные внутренней среды (цели, задачи, технология, структура и люди). Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных и туристских комплексах. Типы и формы структур управления. Особенности организационных структур управления в сфере гостиничного сервиса. Назначение, факторы, влияющие на структуру управления (номерной фонд, категории гостиницы) Принципы построения организационных структур. Этапы и методика организационного проектирования в сфере гостиничного сервиса, преимущества и недостатки.

### **Тема 4. Управление персоналом в организации**

Методы управления. Понятие и сущность, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика методов управления: экономических, социально – психологические и организационно - распорядительных методов управления.

### **Тема 5. Делегирование полномочий и ответственности**

Сущность делегирования. Понятие полномочий и ответственности, основные концепции полномочий. Виды полномочий и ответственности. Линейные штабные, параллельные, функциональные полномочия, пределы полномочий. Правила и принципы делегирования. Проблемы эффективного делегирования. Положительные и отрицательные стороны делегирования полномочий. Централизация и децентрализация делегирования. Степень и преимущества централизации и децентрализации.

### **Тема 6. Принятие управленческих решений.**

Управленческие решения: понятие, виды. Требования, предъявляемые к ним. Классификация управленческих решений. Подходы к классификации управленческих решений (решения, воздействующие на внутреннюю и внешнюю среду, общие и частные решения) Этапы принятия управленческих решений. Критерии успешного решения. Разработка и оценка альтернатив. Основные подходы при выборе альтернативы: учет прошлого опыта, проведение эксперимента, исследование и анализ. Разработка управленческих решений. Рациональное решение в деятельности руководителя и этапы его разработки. Необходимость моделирования (теория игр, модели теории очередей, имитационное моделирование). Методы принятия решений. Неформальные, коллективные, количественные. Количественные и качественные методы прогнозирования. Уровни принятия решений. Рутинный, селективный, инновационный, адаптационный

### **Тема 7. Управление организационным поведением**

Информация в менеджменте. Работа с информацией на предприятии. Виды информации. Классификация информации (по форме, по качеству, виду, степени, источнику, времени). Информационные системы. Понятие коммуникации в управлении. Коммуникации в организации: понятие, виды. Коммуникационная структура управления организацией. Классификация коммуникационных сообщений. По соотношению с функциями, по типу отношений между участниками, по средствам. Коммуникационный процесс и сети. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Условие эффективных коммуникаций. Организационные коммуникации и пути их преодоления. Сущность транзакционного анализа. Три «Я – состояния» человека. Транзакты. Применение информационных технологий в профессиональной деятельности. Особенности применения информационных технологий в организациях. Проблемы использования информационных технологий в менеджменте и пути их решения

### **Тема 8. Управление конфликтами и стрессами**

Понятие, источники и причины конфликтов. Конфликты: понятие, причины возникновения, стадии развития, методы управления. Типы конфликтов в управлении. Классификация конфликтов: индивидуально групповые и организационные. Способы решения конфликтных ситуаций. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликте. Причины стрессов и реакции на стресс. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций.

### **Тема 9. Формирование кадрового состава гостиничного предприятия**

Кадровая политика на предприятиях гостиничного сервиса. Цели и значение, задачи кадровых служб гостиничного хозяйства. Планирование персонала. Понятие «планирования персонала». Факторы, влияющие на данное планирование. Методы и этапы планирования персонала. Найм персонала. Факторы, влияющие на найм. Найм как переговоры. Процесс и этапы найма. Виды поиска и источники рабочей силы. Методы набора и отбора персонала. Внешние и внутренние методы по набору персонала. Критерии отбора работников. (тестирование; собеседование; интервью; проверка отзывов и рекомендаций; экспертная оценка; социально-психологический аспект). Адаптация персонала. Сущность и задачи адаптации нового работника в организацию. Роль индивидуально – психологических особенностей личности в профессиональной пригодности. Адаптация на рабочем месте. Классификация видов адаптации.

### **Тема 10. Развитие персонала в организации**

Организация обучения персонала. Место обучения в системе управления персоналом. Обучение как персонал-технология. Профессиональное обучение и повышение квалификации работников гостиничного сервиса. Системы корпоративного обучения. Организационные формы обучения персонала. Технология формирования кадрового резерва организации. Подходы к созданию кадрового резерва. Типы кадрового резерва. Методы развития потенциала участников кадрового резерва. Традиционные и современные способы подготовки кадрового резерва (коучинг). Технологии планирования карьеры сотрудников гостиничного сервиса. Понятие, этапы и цели деловой карьеры. Виды карьеры. Перемещения (ротация) персонала. Понятие и основные правила перемещения персонала

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ**

## И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

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

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

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 «**Организация и управление гостиничного сервиса**» составляет 93 часа.

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 действиями 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 на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. «Введение в основы гостеприимства»	<b>16</b>	Эссе
Тема 2. «История развития индустрии гостеприимств»	<b>16</b>	Эссе, тест.
Тема 3. «Особенности функционирования предприятий общественного питания»	<b>16</b>	Тест, реферат
Тема 4. «Структура индустрии гостеприимства: культурно-развлекательные услуги»	<b>16</b>	Тест, реферат
Тема 5. «Структура индустрии гостеприимства: Транспортные услуги»	<b>16</b>	Эссе
Тема 6. Принятие управленческих решений	<b>16</b>	Эссе, тест.
Тема 7. Управление организационным поведением	<b>16</b>	Тест.
Тема 8. Управление конфликтами и стрессами	<b>16</b>	Реферат, тест
Тема 9. Формирование кадрового состава гостиничного предприятия	<b>16</b>	Эссе
Тема 10. Развитие персонала в организации	<b>17</b>	Тест

## 5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины (модуля), 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 зачету**

Зачет – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к зачету 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 зачете строго запрещено.

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

### **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 экзамену. Пользование конспектом или другими носителями информации на экзамене запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ,

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### 6.1. Образовательные технологии

Обучение по дисциплине «**Организация и управление гостиничного сервиса**» 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. «Введение в основы гостеприимства»	<i>Обзорная лекция</i>	Эссе	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. «История развития индустрии гостеприимств»	<i>Лекция-диалог</i>	Эссе, тест.	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. «Особенности функционирования предприятий общественного питания»	<i>Обзорная лекция</i>	Тест, реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 4. «Структура индустрии гостеприимства: культурно-развлекательные услуги»	<i>Обзорная лекция</i>	Тест, реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. «Структура индустрии гостеприимства: Транспортные услуги»	<i>Лекция-диалог</i>	Эссе	<i>Не предусмотрено</i>

Тема 6. Принятие управленческих решений	<i>Обзорная лекция</i>	Эссе, тест.	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 7. Управление организационным поведением	<i>Обзорная лекция</i>	Тест.	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 8. Управление конфликтами и стрессами	<i>Лекция-диалог</i>	Реферат, тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 9. Формирование кадрового состава гостиничного предприятия	<i>Обзорная лекция</i>	Эссе	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 10. Развитие персонала в организации	<i>Лекция-диалог</i>	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>
<a href="http://dlib.eastview.com">Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС»</a> <a href="http://dlib.eastview.com">http://dlib.eastview.com</a> <i>Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</i>
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. 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 «**Организация и управление гостиничного сервиса**» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин 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	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Менеджмент как вид деятельности и системы управления	УК-3, ОПК-2, ПК-1, ПК-3	Эссе
Тема 2. Функции управления гостиничным сервисом	УК-3, ОПК-2, ПК-1, ПК-3	Эссе, тест.
Тема 3. Организация процессов управления	УК-3, ОПК-2, ПК-1, ПК-3	Тест, реферат
Тема 4. Управление персоналом в организации	УК-3, ОПК-2, ПК-1, ПК-3	Тест, реферат
Тема 5. Делегирование полномочий и ответственности	УК-3, ОПК-2, ПК-1, ПК-3	Эссе
Тема 6. Принятие управленческих решений	УК-3, ОПК-2, ПК-1, ПК-3	Эссе, тест.
Тема 7. Управление организационным поведением	УК-3, ОПК-2, ПК-1, ПК-3	Тест.
Тема 8. Управление конфликтами и стрессами	УК-3, ОПК-2, ПК-1, ПК-3	Реферат, тест

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 9. Формирование кадрового состава гостиничного предприятия	УК-3, ОПК-2, ПК-1, ПК-3	Эссе
Тема 10. Развитие персонала в организации	УК-3, ОПК-2, ПК-1, ПК-3	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 «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 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «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 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

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

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «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 «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 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

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

### Тема 1. Менеджмент как вид деятельности и системы управления

### Примерный перечень тем для эссе

1. Основы гостеприимства.
2. Предприятия гостеприимства в Древнем мире.
3. Гостеприимство в средние века.
4. Отношение государства к развитию гостиничного дела в древнем мире и средние века.
5. Особенности развития индустрии гостеприимства в современную эпоху.

### Тема 2. Функции управления гостиничным сервисом

#### Примерный перечень тем для эссе

1. Соотношение индустрии туризма и индустрии гостеприимства.
2. Отечественные и зарубежные взгляды на проблему структурирования индустрии туризма и гостеприимства.
3. Внешние и внутренние факторы развития индустрии гостеприимства.
4. Основные тенденции развития индустрии гостеприимства.
5. Основные тенденции развития международного туризма.

### Тема 3. Организация процессов управления

#### Примерный перечень тестовых заданий

1. Что такое процесс управления?

- а) Последовательность операций, выполняемых для достижения конкретной цели.
- б) Процесс принятия решений руководством компании.
- в) Планирование, организация, мотивация и контроль деятельности сотрудников.
- д) Все вышеперечисленное.

**Ответ:** д) Все вышеперечисленное.

2. Какую функцию процесса управления выполняет планирование?

- а) Определение целей и путей их достижения.
- б) Контроль за выполнением поставленных задач.
- в) Мотивация сотрудников к выполнению работы.
- д) Организация рабочего процесса.

**Ответ:** а) Определение целей и путей их достижения.

3. Какие основные функции управления вы знаете?

- а) Планирование, организация, мотивация, контроль.
- б) Анализ, синтез, принятие решений.
- в) Оценка эффективности, оптимизация процессов.
- д) Управление рисками, управление изменениями.

**Ответ:** а) Планирование, организация, мотивация, контроль.

4: Какой из перечисленных элементов не является частью цикла PDCA (Plan-Do-Check-Act)?

- а) Планирование (Plan)
- б) Выполнение (Do)
- в) Проверка (Check)
- д) Корректировка (Adjust)

**Ответ:** д) Корректировка (Adjust). Правильный элемент цикла PDCA - действие (Act).

5: Что такое SMART-цели?

- а) Цели, которые легко достичь.
- б) Цели, которые измеримы, достижимы, реалистичны, значимы и ограничены во времени.
- в) Цели, которые соответствуют стратегическим приоритетам компании.
- д) Цели, которые устанавливаются на длительный срок.

**Ответ:** б) Цели, которые измеримы, достижимы, реалистичны, значимы и ограничены во времени.

### Тема 4. Управление персоналом в организации

### Примерный перечень тестовых заданий

1. Что означает термин "check-in"?

- а) Процедура регистрации выезда гостей из отеля.
- б) Процедура бронирования номера в отеле.
- в) Процедура регистрации прибытия гостей в отель.
- г) Процедура оплаты проживания в отеле.

**Ответ:** в) Процедура регистрации прибытия гостей в отель.

2. Как называется документ, подтверждающий бронирование номера в отеле?

- а) Ваучер.
- б) Счет-фактура.
- в) Договор аренды.
- г) Квитанция.

**Ответ:** а) Ваучер.

3. Что входит в обязанности администратора гостиницы?

- а) Управление финансовыми потоками отеля.
- б) Обслуживание гостей в ресторане.
- в) Встреча и регистрация гостей, решение их запросов.
- г) Ремонт и обслуживание оборудования.

**Ответ:** в) Встреча и регистрация гостей, решение их запросов.

4. Что означает термин "no-show"?

- а) Гость отменил бронь.
- б) Гость не явился для заселения.
- в) Гость попросил перенести дату заселения.
- г) Гость запросил дополнительную услугу.

**Ответ:** б) Гость не явился для заселения.

5. Какая из следующих услуг обычно предоставляется в бизнес-отелях?

- а) Детская анимация.
- б) Конференц-залы и залы для переговоров.
- в) Прокат велосипедов.
- г) Организованные экскурсии.

**Ответ:** б) Конференц-залы и залы для переговоров.

## Тема 5. Делегирование полномочий и ответственности

### Примерный перечень тем для эссе

1. «Профессиональная этика», какие элементы ее образуют?
2. Типы клиентов по особенностям их поведения.
3. Охарактеризуйте основные типы клиентов гостиницы.

## Тема 6. Принятие управленческих решений

### Примерный перечень тестовых заданий

1. Что означает термин "up-selling"?

- а) Продажа дополнительных услуг гостям уже после заселения.
- б) Увеличение цены на номер в зависимости от сезона.
- в) Перевод гостя в другой номер без его согласия.
- г) Продвижение специальных предложений через интернет.

**Ответ:** а) Продажа дополнительных услуг гостям уже после заселения.

2. Какое программное обеспечение чаще всего используется для управления гостиницей?

- а) CRM-системы.
- б) PMS-системы (Property Management System).

- c) ERP-системы.
- d) CAD-системы.

**Ответ:** b) PMS-системы (Property Management System).

**3.** Что входит в обязанности консьержа в гостинице?

- a) Приготовление пищи для гостей.
- b) Организация экскурсий и бронирование билетов.
- c) Ремонт и обслуживание оборудования.
- d) Уборка номеров.

**Ответ:** b) Организация экскурсий и бронирование билетов.

**4.** Что означает термин "overbooking"?

- a) Забронировано больше номеров, чем доступно.
- b) Гости остались довольны своим пребыванием.
- c) Отмена бронирования гостем.
- d) Увеличение количества сотрудников в пиковый сезон.

**Ответ:** a) Забронировано больше номеров, чем доступно.

**5.** Какая из следующих услуг обычно предоставляется в гостиницах премиум-класса?

- a) Бесплатный завтрак.
- b) Круглосуточный room-service.
- c) Трансфер от аэропорта.
- d) Все перечисленные услуги.

**Ответ:** d) Все перечисленные услуги.

## **Тема 7. Управление организационным поведением**

### **Примерный перечень тем для рефератов**

1. Функции управления гостиничным сервисом: концепция, структура и взаимосвязь.
2. Эволюция функций управления гостиничным сервисом в современном мире.
3. Роль информационных технологий в управлении гостиничным сервисом.
4. Влияние маркетинга на управление гостиничным сервисом.
5. Управление качеством гостиничного сервиса: стандарты и методы.
6. Управление рисками в гостиничном бизнесе.
7. Этические аспекты управления гостиничным сервисом.

## **Тема 8. Управление конфликтами и стрессами**

### **Примерный перечень тестовых заданий**

**1.** Что входит в обязанности портье?

- a) Прием и обработка заявок на бронирование.
- b) Встреча и приветствие гостей у входа в гостиницу.
- c) Организация питания для гостей.
- d) Уборка общественных зон.

**Ответ:** b) Встреча и приветствие гостей у входа в гостиницу.

**2.** Что означает термин "yield management"?

- a) Управление доходностью гостиницы путем изменения цен и доступности номеров.
- b) Оптимизация затрат на уборку номеров.
- c) Планирование загрузки конференц-залов.
- d) Разработка меню для ресторанов гостиницы.

**Ответ:** a) Управление доходностью гостиницы путем изменения цен и доступности номеров.

**3.** Какая из следующих услуг обычно предоставляется в гостиницах курортного типа?

- a) Бизнес-центр.
- b) SPA и wellness-центр.

- c) Детский сад.
- d) Прокат автомобилей.

**Ответ:** b) SPA и wellness-центр.

**3.** Что входит в обязанности шеф-повара в гостинице?

- a) Разработка меню и контроль качества приготовления блюд.
- b) Уборка кухни и мытье посуды.
- c) Встреча и размещение гостей.
- d) Организация экскурсий для гостей.

**Ответ:** a) Разработка меню и контроль качества приготовления блюд.

## **Тема 9. Формирование кадрового состава гостиничного предприятия**

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

1. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.
2. Модели организации гостиничного дела.
3. Стандартная классификация средств размещения ВТО.
4. Специфика американской классификации отелей?
5. Классификация гостиниц в Российской Федерации?

## **Тема 10. Развитие персонала в организации**

### **Примерный перечень тестовых заданий**

**1.** Что означает термин "revenue per available room" (RevPAR)?

- a) Общий доход гостиницы за определенный период.
- b) Доход на каждый доступный номер за определенный период.
- c) Средняя стоимость номера за ночь.
- d) Количество занятых номеров за определенный период.

**Ответ:** b) Доход на каждый доступный номер за определенный период.

**2.** Какая из следующих услуг обычно предоставляется в бутик-отелях?

- a) Трансфер от аэропорта.
- b) Бесплатный завтрак.
- c) Уникальный дизайн интерьера.
- d) Все перечисленные услуги.

**Ответ:** d) Все перечисленные услуги.

**3.** Что входит в обязанности официанта в гостиничном ресторане?

- a) Приготовление пищи.
- b) Обслуживание гостей за столиками, прием заказов и подача блюд.
- c) Уборка зала после посетителей.
- d) Разработка меню.

**Ответ:** b) Обслуживание гостей за столиками, прием заказов и подача блюд.

### **Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачет**

1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины.
2. Сервис в туризме и индустрии гостеприимства. Виды сервиса.
3. Понятие "услуга". Виды услуг в туризме и индустрии гостеприимства.
4. Индустрия гостеприимства: понятие, продукт индустрии гостеприимства, сегменты.
5. История развития туризма. Характеристика этапов.
6. Экономическое, социо - культурное и экологическое воздействие туризма.
7. Программа дисциплины "Основы гостеприимства"; 101100.62 Гостиничное дело; ассистент, б/с Михеева Е.Е.
8. Регистрационный номер 235514

9. Страница 11 из 15.
10. Макроэкономические показатели развития туризма: ВВП, ВВП, инвестиции, налоговые поступления, занятость. Понятие и сущность.
11. Факторы развития туризма.
12. Современное состояние развития туризма в Приморском крае.

#### Перечень вопросов и заданий, выносимых на экзамен

1. Классификация туризма: виды и их характеристика.
2. Экотуризм: понятие, современное развитие в мире и России.
3. Понятие и категории потребителей социального туризма.
4. Молодежный туризм: категории потребителей, системы скидок и льгот.
5. Государственная структура управления туризмом в России.
6. Нормативно-правовая база туризма в России.
7. Экономические механизмы поддержки развития туризма.
8. Международная туристская безопасность. Туристские формальности.
9. Роль международных организаций и объединений в туризме.
10. Современное развитие транспорта в России и за рубежом.
11. Классификация средств перемещения.

Перечислите и охарактеризуйте внешне факторы развития гостеприимства

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

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
1	Задание закрытого типа	<b>1.</b> Что такое процесс управления? а) Последовательность операций, выполняемых для достижения конкретной цели. б) Процесс принятия решений руководством компании. в) Планирование, организация, мотивация и контроль деятельности сотрудников. г) Все вышеперечисленное.	d	3 мин.
2		<b>2.</b> Какую функцию процесса управления выполняет планирование? а) Определение целей и путей их достижения. б) Контроль за выполнением поставленных задач. в) Мотивация сотрудников к выполнению работы. г) Организация рабочего процесса.	a	3 мин.
3		<b>3.</b> Какие основные функции управления вы знаете? а) Планирование, организация, мотивация, контроль. б) Анализ, синтез, принятие решений. в) Оценка эффективности, оптимизация процессов.	a	3 мин.

		d) Управление рисками, управление изменениями.		
4		<p><b>4:</b> Какой из перечисленных элементов не является частью цикла PDCA (Plan-Do-Check-Act)?</p> <p>a) Планирование (Plan)  b) Выполнение (Do)  c) Проверка (Check)  d) Корректировка (Adjust)</p>	d	3 мин.
5	<p>Задание комбинированного типа  <i>(с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)</i></p>	<p><b>5:</b> Что такое SMART-цели?</p> <p>a) Цели, которые легко достичь.  b) Цели, которые измеримы, достижимы, реалистичны, значимы и ограничены во времени.  c) Цели, которые соответствуют стратегическим приоритетам компании.  d) Цели, которые устанавливаются на длительный срок.</p>	b	3 мин.
6	Задание открытого типа	Перечислите основные службы гостиницы	<p>Основные службы гостиницы включают:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Служба приема и размещения (фронт-офис).</li> <li>2. Служба питания и напитков (рестораны, бары).</li> <li>3. Служба уборки номеров (housekeeping).</li> <li>4. Техническая служба (обслуживание и ремонт оборудования).</li> <li>5. Служба безопасности.</li> <li>6. Маркетинговая и коммерческая служба.</li> <li>7. Финансовая служба.</li> </ol>	3 мин.
7		1. В чем заключаются основные задачи службы housekeeping?	<p>Основные задачи службы housekeeping включают:</p>	3 мин.

			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уборка и содержание в чистоте номеров и общественных зон.</li> <li>2. Замена постельного белья и полотенец.</li> <li>3. Обеспечение наличия необходимых принадлежностей в номерах (мыло, шампуни, полотенца и т.д.).</li> <li>4. Контроль за состоянием мебели и оборудования в номерах.</li> <li>5. Решение проблем, связанных с уборкой и содержанием помещений.</li> </ol>	
8		<p>В чем заключается разница между стандартными номерами и номерами категории "люкс"?</p>	<p>Разница между стандартными номерами и номерами категории "люкс" обычно заключается в следующем:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Размер номера: Номера "люкс" обычно больше по площади.</li> <li>2. Оснащенность: В номерах "люкс" часто предоставляется более роскошная мебель, техника и аксессуары.</li> <li>3. Вид из окна: Номера "люкс" могут иметь лучший вид (например, на море, городскую панораму и т.д.).</li> <li>4. Дополнительные услуги: В номерах "люкс"</li> </ol>	3 мин.

			<p>могут предлагаться эксклюзивные услуги, такие как персональный дворецкий, доступ в VIP-зоны и т.п.</p> <p>5. Цена: Стоимость проживания в номерах "люкс" значительно выше, чем в стандартных номерах.</p>	
9		<p>Назовите основные этапы процесса выселения гостя из гостиницы.</p>	<p>Основные этапы процесса выселения гостя из гостиницы включают:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка гостя к выселению: сбор вещей, проверка номера на наличие забытых предметов.</li> <li>2. Обращение на стойку регистрации (фронт-офис): гость сообщает о своем намерении покинуть гостиницу.</li> <li>3. Проверка счета: администратор проверяет счет гостя на предмет неоплаченных услуг (телефонные звонки, мини-бар и т.д.).</li> <li>4. Оплата счета: гость оплачивает все задолженности, если таковые имеются.</li> <li>5. Возвращение ключей от номера: гость возвращает ключи от номера администратору.</li> </ol>	3 мин.

			6. Прощание и предложение помощи: администратор прощается с гостем и предлагает помощь с багажом или вызовом такси.	
10		В чем заключается важность системы обратной связи от гостей для гостиницы?	Важность системы обратной связи от гостей для гостиницы заключается в том, что она позволяет: 1. Оценивать качество предоставляемых услуг и уровень удовлетворенности гостей. 2. Выявлять проблемы и недостатки в работе гостиницы и оперативно их устранять. 3. Улучшать процессы и сервисы, основываясь на пожеланиях и замечаниях гостей. 4. Повышать лояльность гостей, показывая, что их мнение важно и учитывается. 5. Использовать положительные отзывы в маркетинговых целях для привлечения новых гостей.	3 мин.
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания				
1	Задание закрытого	1. Что означает термин "check-in"? а) Процедура регистрации выезда гостей из отеля.	с	3 мин.

	типа	<p>b) Процедура бронирования номера в отеле.</p> <p>c) Процедура регистрации прибытия гостей в отель.</p> <p>d) Процедура оплаты проживания в отеле.</p>		
2		<p><b>2.</b> Как называется документ, подтверждающий бронирование номера в отеле?</p> <p>a) Ваучер.</p> <p>b) Счет-фактура.</p> <p>c) Договор аренды.</p> <p>d) Квитанция.</p>	a	3 мин.
3		<p><b>3.</b> Что входит в обязанности администратора гостиницы?</p> <p>a) Управление финансовыми потоками отеля.</p> <p>b) Обслуживание гостей в ресторане.</p> <p>c) Встреча и регистрация гостей, решение их запросов.</p> <p>d) Ремонт и обслуживание оборудования.</p>	c	3 мин.
4		<p><b>4.</b> Что означает термин "no-show"?</p> <p>a) Гость отменил бронь.</p> <p>b) Гость не явился для заселения.</p> <p>c) Гость попросил перенести дату заселения.</p> <p>d) Гость запросил дополнительную услугу.</p>	b	3 мин.
5	<p>Задание комбинированного типа</p> <p>(с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)</p>	<p><b>5.</b> Какая из следующих услуг обычно предоставляется в бизнес-отелях?</p> <p>a) Детская анимация.</p> <p>b)</p> <p>c) Прокат велосипедов.</p> <p>d) Организованные экскурсии.</p>	<p>b</p> <p>Конференц-залы и залы для переговоров.</p>	3 мин.
6	Задание открытого типа	Что означает термин "revenue per available room" (RevPAR)?	Доход на каждый доступный номер за определенный период.	3 мин.
7		Назовите основные элементы обслуживания гостей в гостинице.	<p>Основные элементы обслуживания гостей в гостинице включают:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Встреча и приветствие гостей.</li> <li>2. Регистрация и оформление проживания.</li> </ol>	3 мин.

			<p>3. Предоставление информации о гостинице и её услугах.</p> <p>4. Обеспечение комфорта и чистоты в номерах.</p> <p>5. Питание и напитки (ресторан, бар, room service).</p> <p>6. Услуги консьержа (бронирование билетов, организация экскурсий и т.д.).</p> <p>7. Безопасность и охрана.</p> <p>8. Помощь в решении возникающих проблем и жалоб.</p> <p>9. Выселение и прощание с гостями.</p>	
8				3 мин.
9		2. Какая из следующих услуг обычно предоставляется в бутик-отелях?	<p>Трансфер от аэропорта.</p> <p>Бесплатный завтрак.</p> <p>Уникальный дизайн интерьера.</p>	3 мин.
10		3. Что входит в обязанности официанта в гостиничном ресторане?	<p>Обслуживание гостей за столиками, прием заказов и подача блюд.</p>	3 мин.
<p>ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сферы в избранной профессиональной сфере</p>				
1	Задание закрытого типа	<p>1. Что означает термин "up-selling"?</p> <p>а) Продажа дополнительных услуг гостям уже после заселения.</p> <p>б) Увеличение цены на номер в зависимости от сезона.</p> <p>в) Перевод гостя в другой номер без его согласия.</p> <p>г) Продвижение специальных предложений</p>	а	3 мин.

		через интернет.		
2		<p>2. Какое программное обеспечение чаще всего используется для управления гостиницей?</p> <p>a) CRM-системы. b) PMS-системы (Property Management System). c) ERP-системы. d) CAD-системы.</p>	b	3 мин.
3		<p>3. Что входит в обязанности консьержа в гостинице?</p> <p>a) Приготовление пищи для гостей. b) Организация экскурсий и бронирование билетов. c) Ремонт и обслуживание оборудования. d) Уборка номеров.</p>	b	3 мин.
4		<p>4. Что означает термин "overbooking"?</p> <p>a) Забронировано больше номеров, чем доступно. b) Гости остались довольны своим пребыванием. c) Отмена бронирования гостем. d) Увеличение количества сотрудников в пиковый сезон.</p>	a	3 мин.
5	<p>Задание комбинированного типа <i>(с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)</i></p>	<p>5. Какая из следующих услуг обычно предоставляется в гостиницах премиум-класса?</p> <p>a) Бесплатный завтрак. b) Круглосуточный room-service. c) Трансфер от аэропорта. d) Все перечисленные услуги.</p>	d Круглосуточный room-service.	3 мин.
6	Задание открытого типа	Что входит в обязанности официанта в гостиничном ресторане?	Обслуживание гостей за столиками, прием заказов и подача блюд	3 мин.
7		Что означает термин "revenue per available room" (RevPAR)?	Доход на каждый доступный номер за определенный период.	3 мин.
8		то входит в обязанности шеф-повара в гостинице?	Разработка меню и контроль качества приготовления блюд.	3 мин.
9		Какая из следующих услуг обычно предоставляется в гостиницах курортного	SPA и wellness-	3 мин.

		типа?	центр.	
10		Что означает термин "yield management"?	Управление доходностью гостиницы путем изменения цен и доступности номеров.	3 мин.

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

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

**Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине**

№ 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>				
11.	<i>Экзамен</i>		50	
<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)**

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90–100	5 (отлично)
85–89	4 (хорошо)
75–84	
70–74	
65–69	3 (удовлетворительно)
60–64	
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. Александрова, Анна Юрьевна. Международный туризм: доп. М-вом образования РФ в качестве учеб.пособ. для вузов. - М.: Аспект Пресс, 2001. - 464 с. - ISBN 5-7567-0139-7: 80-80, 116-28, 121-58: 80-80, 116-28, 121-58.

2. Бардин, К.В. Азбука туризма: Пособ. для руководителей тур. походов в школе. - М.: Просвещение, 1973. - 175 с. - 0-27.

3. Быстров, С.А. Туризм: макроэкономика и микроэкономика. - М.-СПб: Издательский дом Герда, 2007. - 464 с. + 1 CD. - ISBN 978-5-94125-133-9: 157-50: 157-50.

4. 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**

1. 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>

2. Региональная специфика и российский опыт развития бизнеса и экономики: материалы VI Междунар. науч. конф. (г. Астрахань, апр. 2015 г.) / под науч. ред. Р.И. Акмаевой. - Астрахань: Астраханский ун-т, 2015. - 245 с. - (М-во образования и науки РФ. АГУ). - ISBN 978-5-9926-0852-6: б.ц: б.ц.

3. Туризм и рекреация: методические подходы и практические решения: материалы Первого Международного научно-практ. семинара, посвященного 450-летию г. Астрахань. 15-16 мая 2008 г. / сост.: И.В. Бузякова, В.В. Занозин. - Астрахань: Астраханский ун-т, 2008. - 192 с. - (Федеральное агентство по образованию. Администрация Астраханской обл. Ин-т географии РАН. МГУ им. М.В. Ломоносова. АГУ. Российская международная академия туризма. Гос. природный заповедник "Богдинско-Баскунчакский"). - ISBN 978-5-9926-0120-6: 130-00: 130-00.

### **8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины**

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](http://www.studentlibrary.ru) .
3. Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, раздел «Легендарные книги». [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru), <https://urait.ru/>
4. Электронная библиотечная система IPRbooks. [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)

## **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. Рабочая программа дисциплины 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. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

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

Рабочая программа дисциплины 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, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).