

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА**  
**Факультет «Менеджмент спортивной и туристской индустрии»**  
**Кафедра Менеджмент спортивной и туристской индустрии**

УТВЕРЖДЕНА  
решением кафедры Менеджмент спортивной  
и туристской индустрии  
Протокол от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.  
№ \_\_\_\_\_

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.ДВ.4.1 Гостиничное дело  
(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

38.03.02 «Менеджмент»  
(код, наименование направления подготовки (специальности))

**Менеджмент объектов туристской инфраструктуры**

(направленность(и) (профиль (и)/специализация(ии))

Бакалавр  
(квалификация)

очная форма обучения  
(форма(ы) обучения)

Год набора - 2017

Москва, 2017\_ г.

**Автор(ы)–составитель(и):**

к.э.н., доцент

*(ученое звание, ученая степень, должность)*

*(подпись)*

*(Ф.И.О.)*

РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА для использования в учебном процессе кафедрой

Менеджмента в спортивной и туристкой индустрии

*(наименование кафедры)*

Протокол от «    »            201   г. №       

Заведующий кафедрой Менеджмента спортивной и туристкой индустрии

*(наименование кафедры)*

Белякова М.Ю.

*(подпись)*

*(Ф.И.О.)*

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Основная литература
  - 6.2. Дополнительная литература
  - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
  - 6.4. Нормативные правовые документы
  - 6.5. Интернет-ресурсы
  - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.4.1 «Гостиничное дело» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-7	Способность поддерживать уровень физического здоровья, достаточного для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК ОС-7.	способность формирования умений в использовании знаний гостиничного дела для поддержания физического здоровья, для обеспечения профессиональной деятельности
УК ОС-8	Способность создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	УК ОС-8.1	способность формирования умений в использовании знаний гостиничного дела для поддерживать безопасных условий жизнедеятельности

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
<u>Профессиональный стандарт «Экскурсовод»</u> Обобщенные трудовые функции: Проведение экскурсий. Руководство экскурсионной организацией. Трудовых функций: Разработка экскурсий. Проведение экскурсий. Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации. Организация деятельности по реализации экскурсионных	. УК ОС-7. УК ОС-8.1	на уровне знаний: организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг
		на уровне умений: организовать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженернотехническое оборудование и системы

услуг. Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации.	на уровне навыков: навыками применения современных технологий обслуживания Владеть: навыками формирования гостиничного продукта в соответствии с современными технологиями обслуживания
--	--

## 2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.4.1 «Гостиничное дело» осваивается в 3 семестре очной, общая трудоемкость – 2 зачетные единицы.

36 академических часа выделено на контактную работу с преподавателем, из них лекционных 18 часов и практических 18 часов, 36 часа на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

## 3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Таблица 1

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	История становления и развития гостиничного дела.	13	3		3		7	Опрос, Доклад, Реферат
Тема 2	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	13	3		3		7	Опрос, Доклад, Реферат
Тема 3	Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения	15	4		4		7	Опрос, Доклад, Реферат
Тема 4	Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения	15	4		4		7	Опрос, Доклад, Реферат
Тема 5	Развитие	16	4		4		8	Опрос, Доклад,

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
	гостиничного дела в ведущих странах и регионах мира							Реферат
Промежуточная аттестация								Зач.
Всего:		72	18		18		36	

Таблица 2.

#### Содержание дисциплины

№№ пп	Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание
1	История становления и развития гостиничного дела.	Эволюция гостеприимства. Основные термины и определения. Первые типы средств размещения и особенности управления ими.
2	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг. Гостиничная деятельность в структуре современного туризма. Рынок гостиничных услуг. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства
3	Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения	Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения. Классификация средств размещения ЮНВТО. Национальные системы классификации гостиниц. Типология средств размещения
4	Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения	Характеристика основных служб гостиничного предприятия. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение. Система управления гостиничной деятельностью. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения
5	Развитие гостиничного дела в ведущих странах и регионах мира	Международные гостиничные цепи. Проблемы и перспективы развития гостиничного дела в России

#### 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.4.1 «Гостиничное дело» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Роль санаторно-курортных учреждений в системе охраны здоровья населения	Опрос, Доклад, Реферат

России	
Организация санаторно-курортного обслуживания населения	Опрос, Доклад, Реферат
Курортно-рекреационные ресурсы России Курортография.	Опрос, Доклад, Реферат
Природные лечебные ресурсы России	Опрос, Доклад, Реферат
Основные технологии оздоровления в санаторно-курортных учреждениях	Опрос, Доклад, Реферат
Оценка деятельности санаторно-курортных учреждений	Опрос, Доклад, Реферат
Культурно-массовая работа в здравницах и на турбазах	Опрос, Доклад, Реферат
Концепция сохранения и развития санаторно-курортной отрасли Приморского края	Опрос, Доклад, Реферат

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета (устно) с использованием билетов.

## **4.2.Материалы текущего контроля успеваемости.**

### **Вопросы к устному опросу.**

1. История становления санитарно-курортного дела в России
2. Цели и задачи развития санаторно-курортного дела в России
3. Основные принципы организации санаторно-курортного дела
4. Факторы, влияющие на организацию санаторно-курортного дела
5. Современное состояние санаторно-курортного дела в России
6. Закон РФ от 23 февраля 1995 года №26-ФЗ «О природно-лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах»
7. Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к курортам
8. Основные принципы санитарно-курортного лечения.
9. Нормативно правовая база РФ (Управление туристским комплексом на макроэкономическом уровне, организация структуры управления туризма на мезо и микро-экономическом уровне, функции государства в управлении туризмом).
10. Международная координация в сфере туризма и санаторно-курортного лечения.
11. Понятие индустрии здоровья.
12. Система организации здравоохранения в России.
13. Сущность и составляющие современной санаторно-курортной медицины.
14. Курорты и их типология. Общие принципы организации лечения и оздоровления на курортах.
15. Примеры оздоровительных программ, предлагаемых на курортах.
16. Современный лечебно-оздоровительный туризм.
17. Понятие рекреации. Сущность и основные функции рекреации.
18. Свободное время и рекреация. Рекреационное пространство.
19. Классификация и структурные особенности рекреационной деятельности.
20. Типы санаториев для взрослых и детей
21. Бальнеологические курорты
22. Грязевые курорты
23. Климатотерапия и климатические курорты
24. Степные курорты
25. Показания и противопоказания для лечения на курортах

26. Минеральные воды. Методы лечения минеральными водами
27. Минеральные воды питьевого и бальнеологического назначения
28. Лечебные грязи и их происхождение
29. Действие лечебных грязей на организм
30. Степные курорты и их особенности
31. Рекреационная сеть регионов России
32. Оздоровительный туризм
33. Лечебно-оздоровительные учреждения санаторного типа.
34. Санитарно-гигиенические и рекреационные функции леса.
35. Реклама, как наиболее эффективное средство при продвижении санаторно-курортного продукта.
36. Основные формы и организация санаторно-курортной деятельности в России.
37. Организация санаторно-курортного обслуживания.
38. Место санаториев и курортов в индустрии туризма.
39. Услуги санаторно-курортного дела.
40. Специфические особенности рекламы санаторно-курортного продукта.
41. Санаторно-курортный маркетинг: цель, элементы.
42. Роль службы маркетинга в санатории, ее подразделения и функции.
43. Организация досуга и развлечений в санаторно-курортных учреждениях.
44. Традиционные формы организации досуговой деятельности.
45. Анимационный сервис как новое направление в организации досуга отдыхающих.
46. Понятие менеджмента анимации.
47. Функции анимационного менеджмента.
48. Принципами построения маркетинговой службы СКО.

#### **Темы докладов, рефератов по дисциплине «Санаторно-курортное дело»**

1. Типология условий размещения.
2. Структура и функции инженерной службы.
3. Особенности функционирования предприятия питания при гостинице.
4. Виды завтраков в предприятии питания при гостиницах.
5. Виды предприятий питания в гостинице.
6. Организация анимационных услуг в гостинице.
7. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
8. Структура и функции медицинской службы в гостинице.
9. Техника безопасности на рабочем месте.
10. Типология моделей гостеприимства.
11. Параметры классификации коллективных средств размещения.
12. Отличие бизнес - отеля от конгресс - отеля.
13. Отличие апарт - отеля от ведомственной гостиницы.
14. Сущность таймшера и отличие его от кондоминиума.
15. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
16. Классификация средств размещения в России.
17. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.
18. Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
19. Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
20. Перечень иностранных граждан, неподлежащих постановке на миграционный учет гостиничными предприятиями.



21. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
22. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
23. Характеристики гостиничной услуги.
24. Цели классификации средств размещения в РФ.
25. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно

### 4.3 Оценочные средства для промежуточной аттестации.

#### 4.3.1 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК ОС-7.	Знает этапами становления и развития гостиничного дела. Ознакомился с организацией архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды гостиниц и иных средств размещения.	Применил знания современного состояния развития и определения перспектив развития рынка гостиничных услуг. Применил знания систем классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения в практической деятельности.
УК ОС-8.1	Ознакомился с требованиями к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения. Ознакомился с принципами работы инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.	Знает принципам организации, функционирования гостиниц и иных средств размещения и взаимосвязи служб. Может организовать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине Б1.В.ДВ4.1 «Гостиничное дело» предусмотрены в форме зачета, который проводятся в виде устного собеседования

по контрольным билетам. Контрольный билет содержит один теоретический вопрос и тесты. Важнейшими критериями оценки знаний обучаемых являются:

- степень усвоения учебной программы;
- содержание ответа на контрольные вопросы: логичность и доказательность изложения;
- степень творчества и самостоятельности в раскрытии поставленных вопросов;
- умение применить теоретические знания в анализе конкретных деловых ситуаций.

При ответе на вопрос сформулируйте и обоснуйте свою позицию, приведите конкретные примеры.

### **Тесты к зачету по дисциплине «Гостиничное дело»**

Какой из перечисленных факторов послужил в XV-XVIII вв. толчком к развитию сервисных отраслей в Европе:

- а) технический прогресс
- б) географические открытия
- в) пересмотр обществом отношения к человеческой жизни
- г) все перечисленное выше

2. Назовите путь развития, характерный для европейской гостиничной индустрии второй половины XX в.:

- а) экстенсивный
- б) интенсивный

3. Развитие российской гостиничной индустрии схоже с развитием:

- а) европейской гостиничной индустрии
- б) американской гостиничной индустрией

4. Что из перечисленного может быть формой присоединения гостиницы к гостиничной цепи:

- а) франчайзинговое соглашение
- б) договор на управление
- в) стратегические маркетинговые альянсы
- г) покупка гостиничной цепью

5. Отметьте те средства размещения, которые относятся к специализированным:

- а) оздоровительные заведения
- б) ботель
- в) флайтель
- г) мотель
- д) все перечисленное выше

6. Как называются средства размещения с ограниченным ассортиментом услуг, используемые в качестве временного жилья, где номера состоят из гостиной и спальни, иногда с небольшой кухней:

- а) апарт-отели
- б) сюит-отели
- в) резидентские гостиницы

7. Номерной блок какого типа средства размещения ежегодно имеет одного владельца, проживающего в нем определенное время, а в остальное время сдающего его в аренду:

- а) таймшер-отеля
- б) кондоминиум-отеля

8. Гостиница, состоящая из нескольких корпусов, по виду объемнопространственного решения проекта является:
- а) блочной
  - б) стилобатной
  - в) централизованной
9. Если в гостиничном сооружении форма следует за функцией, то такое направление архитектуры называется:
- а) функционализм
  - б) классическим
10. Лобби-это часть:
- а) административных помещений
  - б) хозяйственно-технических помещений
  - в) общественных помещений жилых помещений
- Контрольный срез № 2 проводится в форме тестирования.
1. Организованные и неорганизованные потребители, конкуренты, банки, логистические посредники относятся:
- а) к внутренней среде логистической системы управления гостиничным предприятием
  - б) к внешней среде логистической системы управления гостиничным предприятием
2. Какие потоки являются наиболее значимыми среди внешних информационных:
- а) информационные потоки от потребителей
  - б) информационные потоки от конкурентов
  - в) информация о состоянии рынка
3. Согласно сложившейся практике гостиничного бизнеса, наиболее эффективной является система управления:
- а) с иностранным менеджментом
  - б) акционерной гостиницей или частной
  - в) гостиницей ведомственного подчинения
4. При разработке финансовой стратегии гостиницы необходимо:
- а) согласование стратегических нормативов финансовой деятельности по времени с реализацией показателей общей стратегии предприятия
  - б) согласование всех стратегических нормативов финансовой деятельности по времени
  - в) согласование нормативов финансовой деятельности по времени: и между собой, и с реализацией показателей общей стратегии предприятия
5. Продукт, созданный на базе научного исследования и существенно отличающийся от предыдущих - это:
- а) Инновация
  - б) Нововведение
  - в) и то и другое
6. Антикризисное управление направлено:
- а) на предотвращение кризиса
  - б) на обеспечение функционирования предприятия в условиях кризиса
  - в) на выработку действий для выхода предприятия из кризиса
7. Высший уровень управления в гостинице представлен:
- а) владельцем гостиницы
  - б) владельцем гостиницы, генеральным директором

в) владельцем гостиницы, генеральным директором, менеджерами служб

8. Управленческий уровень гостиницы представлен:

- а) горничными, старшими портье, старшими официантами
- б) менеджерами служб, заведующими смен, старшими горничными
- в) генеральным директором, менеджерами служб

9. Технический уровень управления гостиницей:

- а) горничные, уборщики, старшие портье
- б) заведующие смен, старшие горничные
- в) старшие горничные, горничные, официанты

10. Организационную структуру гостиницы определяют следующие основные факторы:

- а) назначение, месторасположение, профессиональный состав
- б) назначение, вместимость номерного фонда, специфика гостей, категория гостиницы
- в) месторасположение, категория гостиничных услуг, профессиональный состав

### **Вопросы к зачету**

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2. Этапы становления гостиничного бизнеса.
3. Сущность контракта на управления.
4. Сущность договора аренды.
5. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
6. Параметры классификации коллективных средств размещения.
7. Отличие бизнес - отеля от конгресс - отеля.
8. Отличие апарт - отеля от ведомственной гостиницы.
9. Сущность таймшера и отличие его от кондоминиума.
10. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
11. Классификация средств размещения в России.
12. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.
13. Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
14. Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
15. Перечень иностранных граждан, неподлежащих постановке на миграционный учет гостиничными предприятиями.
16. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
17. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
18. Характеристики гостиничной услуги.
19. Цели классификации средств размещения в РФ.
20. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.
21. Условия поселения граждан РФ в гостиницу.
22. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
23. Характеристика службы персонала в униформе.

24. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
25. Виды бронирования.
  26. Типология гостиничных подразделений по функциональному и экономическому признакам.
  27. Структура и функции службы продаж, приема и размещения.
  28. Виды организации стойки портье.
  29. Формы оплаты гостиничных услуг.
  30. Функции ночного аудитора.
  31. Функции службы консьержей.
  32. Структура информационной папки.
  33. Перечень документов, необходимых для работы портье.
  34. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.
  35. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
  36. Виды уборок.
  37. Этапы уборки номера.
  38. Оборудование для уборки номерного фонда.
  39. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.
  40. Технология работы прачечной при гостинице.
  41. Виды текстиля, их характеристика.
  42. Требования к площади гостиничных номеров.
  43. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
  44. Международная типология номеров.

#### **Шкала оценивания студента**

**Оценка выполнения тестовых заданий рассчитывается в следующем процентном соотношении :**

Шкала оценивания	Порказатели
зачтено	50% -100%
Не зачтено	менее 50%

Преподавателем могут быть учтены баллы, полученные студентом при промежуточном контроле знаний в течение, и выведена общая оценка.

#### **4.4. Методические материалы**

Занятия по дисциплине представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

На практических занятиях студенты изучают понятийный аппарат истории управленческой мысли; выполняют задания, связанные с применением полученных знаний формирования менеджмента.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к промежуточной аттестации.

Текущая аттестация по дисциплине проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

- степень усвоения теоретических знаний;
  - уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
  - результаты самостоятельной работы
- Активность студента по дисциплине оценивается по его выступлениям на практических занятиях.

**Оценивание работы студента на семинарских занятиях** осуществляется по следующим критериям:

- «Отлично» – активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.
- «Хорошо» – недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемость.
- «Удовлетворительно» – ответы на семинарах отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.
- «Неудовлетворительно» – пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше, для получения более высоких оценок.

Кроме того, оценивание студента проводится на контрольной неделе в соответствии с распоряжением проректора по учебной работе. Оценивание студента на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия студента (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Студент допускается к промежуточной аттестации по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка студента носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на экзамене;
- учебными достижениями в семестровый период.

#### ***Критерии оценивания устного ответа***

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания включают в себя:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа

– Оценка «отлично» ставится, если студент полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

– Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

– Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

– Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

### ***Критерии оценивания реферата, доклада с использованием презентации***

– Оценка «отлично» выставляется студенту, если содержание сообщения соответствует заявленной в названии тематике; сообщение имеет чёткую композицию и структуру; в тексте сообщения отсутствуют логические нарушения в представлении материала; представлен качественный анализ найденного материала, материал иллюстрирован в презентации в полном объеме, студент уверенно отвечает на возникающие у аудитории вопросы по теме сообщения.

– Оценка «хорошо» выставляется студенту, если содержание сообщения соответствует заявленной в названии тематике; сообщение имеет чёткую композицию и структуру; в тексте сообщения отсутствуют логические нарушения в представлении материала; представлен качественный анализ найденного материала; материал иллюстрирован в презентации в полном объеме либо есть недочеты, присутствуют случаи неуверенного ответа на возникающие у аудитории вопросы по теме сообщения.

– Оценка «удовлетворительно», – если содержание сообщения соответствует заявленной в названии тематике; в целом сообщение имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте сообщения есть логические нарушения в представлении материала; представлен частичный анализ найденного материала; материал иллюстрирован в презентации не полностью, студент неуверенно либо вообще не отвечает на возникающие у аудитории вопросы по теме сообщения.

– Оценка «неудовлетворительно», – если содержание сообщения соответствует заявленной в названии тематике; в целом сообщение имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте сообщения есть логические нарушения в представлении материала; отсутствует анализ найденного материала; материал иллюстрирован в презентации не полностью либо презентация отсутствует вовсе, студент не отвечает на возникающие у аудитории вопросы по теме сообщения.

### ***Критерии оценки участия студента в дискуссиях***

Учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом, знание нормативно-правовых основ предмета), а также – умение применять имеющиеся знания на практике (пояснить то или иное положение на примере), умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

### ***Шкала оценивания***

Реферат и презентация, текст эссе, участие в кейсе и дискуссии оценивается:  
0 – 5 баллов.

5 баллов – оценка «отлично»

3-4 балла – оценка «хорошо»

1-2 балла – оценка «удовлетворительно»

0 баллов – оценка «неудовлетворительно»  
Максимальный балл – 5.

**Оценка выполнения тестовых заданий рассчитывается в следующем процентном соотношении :**

Шкала оценивания	Порказатели
5 («отлично»)	90% -100%
4 («хорошо»)	75%-89%
3 («удовлетворительно») 60%-74%	60%-74%
2 («неудовлетворительно»)	менее 59%

### **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

На первом занятии преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации; во время последующих аудиторных занятий – доводит до студентов информацию о результатах текущего контроля успеваемости.

С целью обеспечения успешного обучения студенту необходимо готовиться к лекции, она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции

Практические занятия по дисциплине предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций, с проведением контрольных мероприятий.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;

Подготовка к зачету

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически



и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере получаемых знаний и умений по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента. Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов, ответов на вопросы, письменных выполненных практических заданий. Доклад также может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), 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 может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме, адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменное выполненное практическое задание. Доклад также может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), 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 опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры. В таком случае вопросы и практическое задание выбираются самим преподавателем.

## **6. Учебно-методическое обеспечение по дисциплине**

### **9.1. Основная литература**

1. Родионова Н.С., Суботина Е.В., Глаголева Л.Е., Высотина Е.Д. Организация гостиничного дела: уч. Пособие.- СПб.: Троицкий мост, 2013, 352с. 2. Улкер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 735 с..

### **9.2. Дополнительная литература**

1. Н.А. Зайцева. Менеджмент в сфере услуг туризма и гостиничное дело: Учебное пособие.- М.: Академия, 2013, 288с
2. Ю.Н. Абабков, И.Г. Филипова: Особенности конкурентоспособности предприятия туризма. Учебник – М.; ИНФРА-М, 2011. 141с.
3. Т.Ю. Сивчикова, Н.С. Носова. Индустрия гостеприимства: Учебное пособие. - М.: ИТК Дашкова, 2014, 272с.
4. Т.О. Соломадина Организационная культура компании: Учебное пособие.- М.: ООО «Журнал Управление персоналом», - 2010, 221с.
5. В.В. Иванов, А.Б. Валов. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе, Учебное пособие. –М.: ИНФРА-М, 2014, 336с.
6. Степанов В.И., Логистика: уч пособие.- М.: Прогресс, 2013, 342с.
7. А.Д. Гридин, Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: Учебное пособие.- М.: Академия, 2013, 224с.
8. С.В. Иванилова. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие.- М.: ИТК Дашкова и К, 2014, 216с.
9. А.Ф. Тузовский, С.В. Чириков, В.З. Ямпольский. Система управления знаниями (методы и технологии) – Томск: изд-во НТЛ, 2009, 260 с.
10. С.К. Белова Проектирование гостиничных и ресторанных предприятий Учебное пособие.- М.: ГОУ ВПО РЭА им Г.В. Плеханова, 2009. 192с.
11. М. Туровский. Маркетинг гостиничных услуг: Учебное пособие перевод с польского. М.: Финансы и статистика, 2013, 296с.

### **6.3 Нормативно-правовые акты**

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ)// – Режим доступа: СПС Консультант Плюс
2. Федеральный закон от 13.03.2006 N 38-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "О рекламе" (с изм. и доп., вступ. в силу с 06.08.2014)// – Режим доступа: СПС Консультант Плюс
3. "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.05.2014)// – Режим доступа: СПС Консультант Плюс
4. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 02.07.2013)// – Режим доступа: СПС Консультант Плюс
5. Постановление Правительства Москвы от 20.09.2011 N 431-ПП (ред. от 18.07.2014) "Об утверждении Государственной программы города Москвы "Культура Москвы на 2012-2018 годы" // – Режим доступа: СПС Консультант Плюс

#### **6.4. Рекомендации по использованию Интернет-ресурсов и других электронных информационных источников:**

www.russiatourism.ru – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации.

Официальный сайт, содержит нормативно-правовые акты и статистические материалы по туризму в РФ

www.nat-moo.ru – Вестник национальной академии туризма, журнал. Включен в перечень В

www.fegi.ru – Лаборатория компьютерных технологий ДВГИ ДВО РАН

К

#### **6.5 Перечень рекомендуемых обучающих, справочно-информационных, контролирующих и прочих компьютерных программ, используемых при изучении дисциплины:**

з

у

1. [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru) / - Российская национальная библиотека

2. [www.nns.ru](http://www.nns.ru) / -Национальная электронная библиотека

Р

3. [www.rsi.ru](http://www.rsi.ru) / - Российская государственная библиотека

И

Н

4. 1. <http://Архитектура и дизайн/p 14d68th16632> 2. <http://www.Elective.ru/> 2010 гостиничное дело

Ц

,

5. <http://prohotelia.com.ua>

в

6. <http://www.geldeo.ru/2010>

б

а

7. <http://marktrevel.info/2009/organizatsionnaya-struktura.ru.sov/2013>

з

<http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс

у

8. <http://www.garant.ru/> - Гарант

#### **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

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

системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary -

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;

SCOPUS

Web of Science

Wiley Online Library

World Bank Elibrary

Архивы научных журналов NEICON

Интернет-сервис «Антиплагиат»

Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»

ЭБС Издательства "Лань"

ЭБС Юрайт

Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников».