

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

---

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА  
Факультет Гостиничного и ресторанного бизнеса  
Кафедра Менеджмента в индустрии гостеприимства**

УТВЕРЖДЕНА  
решением кафедры Менеджмента  
в индустрии гостеприимства  
Протокол от «04» сентября 2017г.  
№ 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ОД.23 МИРОВАЯ ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА**

направление подготовки  
38.03.02 – Менеджмент  
направленность (профиль) "Гостиничное и ресторанное дело"

Квалификация  
Бакалавр

Форма обучения  
Очная

Год набора 2018

Москва, 2017 г.

**Авторы–составители:**

И.О. Бухаров

И.В. Гончарова, к.э.н., доцент

Заведующая кафедрой

Менеджмента в индустрии

гостеприимства, к.э.н., доцент

\_\_\_\_\_  
И.В. Гончарова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ОД.23 «Мировая индустрия гостеприимства» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК ОС-26	Участие в разработке и развитии концепции предприятия питания, гостиничного комплекса	ПК ОС-26.1.1	Формирование целостного представления о развитии и закономерностях ведения бизнеса в индустрии гостеприимства

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.В.ОД.23 «Мировая индустрия гостеприимства» у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК ОС-26.1.1	<b>на уровне знаний:</b> понятийный аппарат индустрии гостеприимства; основные

	<p>этапы развития мировой и отечественной индустрии гостеприимства; особенности услуги как товара; основные подходы к организации деятельности различных сегментов индустрии гостеприимства; классификации средств размещения различных стран; классификации предприятий питания</p> <p><b>на уровне умений:</b> применять понятийно-категориальный аппарат в своей профессиональной деятельности; ориентироваться в системе классификаций средств размещения и предприятий питания</p> <p><b>на уровне навыков:</b> целостный подход к анализу проблем профессиональной сферы; использование исторических знаний для прогнозирования ситуации в профессиональной сфере; основные методы работы с источниками информации, связанными с профессиональной сферой</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы**

**Объем дисциплины**

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.	
		Всего	Семестр
			1
Очная форма обучения			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		36	36
лекционного типа (Л)			
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского) типа (ПЗ)		36	36
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		36	36
Промежуточная аттестация	форма	зачет	зачет
	час.		
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		72/2	72/2

**Место дисциплины в структуре ОП ВО**

Дисциплина Б1.В.ОД.23 «Мировая индустрия гостеприимства» изучается в 1 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 2 зачетные единицы.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области основных экономических понятий и категорий, тенденции развития объективных экономических процессов, содержания ключевых понятий о потребностях человека, а также на приобретенные ранее умения и навыки анализировать экономические процессы в России и за рубежом, осуществлять поиск и анализ необходимой информации из различных источников.

Глубокое усвоение материала обеспечивается сочетанием аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов с литературой и нормативными документами. Основным видом учебных занятий по данной дисциплине являются практические занятия. Они проводятся в виде дискуссий, семинаров, группового проектного обучения, круглых столов с приглашенными специалистами (практиками).

Учебная дисциплина «Мировая индустрия гостеприимства» логически связана с другой дисциплиной данного цикла — «Карьера в индустрии гостеприимства».

**3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины**

**Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточн ой аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Клиентоориентированность предприятий индустрии гостеприимства.	12			6		6	Д
Тема 2	Индустрия гостеприимства: основные понятия, категории, объекты управления.	12			6		6	К, Д
Тема 3	Эволюция предприятий индустрии гостеприимства.	12			6		6	Д, К, ДЗ
Тема 4	Гостиничный бизнес: организация деятельности, структура, классификация.	12			6		6	Д, РК, Т
Тема 5	Ресторанный бизнес: организация деятельности, структура, классификация.	12			6		6	Д, РК, Т
Тема 6	Современные тенденции в сфере отдыха и развлечений.	12			6		6	Д, РК, Т
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72			36		36	

*Примечание:*

\* *Формы текущего контроля: опрос (О), эссе (Э), коллоквиум (К), диспут (Д), домашнее задание (ДЗ), тестирование (Т), рубежный контроль (РК).*

**Содержание дисциплины**

**Тема 1. Клиентоориентированность предприятий индустрии гостеприимства.**

Понятие услуги. Особенности услуги как товара. Принципы гостеприимства. «Колесо качества» в индустрии гостеприимства. Сфокусированность на клиенте и управление потребительской удовлетворенностью в индустрии гостеприимства.

**Тема 2. Индустрия гостеприимства: основные понятия, категории, объекты управления.**

Индустрия гостеприимства как область общественных отношений. Значение услуг гостеприимства в экономике страны. Характеристика основных сегментов индустрии гостеприимства. Факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии гостеприимства.

**Тема 3. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства.**

Основные этапы развития предприятий мировой индустрии гостеприимства. Гостиничная и ресторанная индустрия Европы. Гостиничная и ресторанная индустрии США. Операционные цепи в индустрии гостеприимства. Франчайзинговый договор,

контракты на управление в индустрии гостеприимства. Ассоциации и союзы в индустрии гостеприимства. Развитие индустрии гостеприимства в РФ. Глобализация мирового гостиничного хозяйства. Лидеры индустрии гостеприимства.

#### **Тема 4. Гостиничный бизнес: организация деятельности, структура, классификация.**

Международная классификация гостиниц. Классификация гостиниц в РФ. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничного дела.

Определение номерного фонда гостиницы: его состав, типы гостевых номеров. Безопасность гостей. Типы предприятий размещения. Признаки классификации гостиниц: месторасположение, цена, тип услуг.

Организационная и управленческая структура гостиницы. Основные службы гостиницы. Принципы функционирования основных служб отеля. Служба управления номерным фондом: типовая структура, основные функции. Основные подразделения службы управления номерным фондом: служба приема и размещения, обслуживающий персонал в униформе, служба хозяйственного обеспечения. Принципы функционирования и структуры подразделений. Технологии, применяемые службой приема и размещения. Цикл обслуживания гостей. Методы и типы бронирования. Инженерно-техническая служба: варианты организации, основные функции. Служба питания и напитков: особенности организации работы на базе гостиничных предприятий. Обслуживание в номерах. Медицинская служба. Служба маркетинга и продаж. Финансовые службы. Служба безопасности. Служба управления персоналом. Правила обслуживания гостей в гостинице. Стандарты обслуживания. Стандарты внешнего вида.

#### **Тема 5. Ресторанный бизнес: организация деятельности, структура, классификация.**

Предприятия питания: организационная структура, принципы функционирования. Критерии классификации предприятий питания. Основные требования к помещениям предприятий питания. Организационная структура предприятия питания. Организация деятельности фронт-хауса и бэк-хауса ресторана. Персонал ресторана: основные функции. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания. Мерчандайзинг.

Функционирование предприятий питания в современных условиях. Применение франчайзинга предприятиями питания. Сетевые рестораны. Российская практика организации сетевых и франчайзинговых предприятий питания. Принципы организации кейтеринга. Виды кейтеринга и особенности их функционирования.

Услуги с внешним управлением в индустрии гостеприимства. Организация питания в аэропортах. Питание в вооруженных силах. Организация питания в школах, колледжах, университетах. Предприятия питания при лечебных учреждениях. Организация корпоративного питания.

Управление барами и торговлей напитками. Виды напитков. Современные тенденции в отрасли производства напитков.

#### **Тема 6. Современные тенденции в сфере отдыха и развлечений.**

Управление клубами. Управление тематическими парками. Управление игорным бизнесом. Проведение совещаний, конференций и выставок. Конгрессный бизнес.

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

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

**4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ОД.23 «Мировая индустрия гостеприимства» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

- при проведении занятий семинарского типа:  
опрос, тестирование, эссе, практические задания;
- при проведении промежуточной аттестации:  
ответы на вопросы.

#### 4.1.2. Зачет проводится в виде устного опроса.

#### 4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

##### Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типов

Наименование темы	Содержание темы
Тема 1	Клиентоориентированность предприятий индустрии гостеприимства
Тема 2	Индустрия гостеприимства: основные понятия, категории, объекты управления.
Тема 3	Развитие индустрии гостеприимства в РФ. Глобализация мирового гостиничного хозяйства. Лидеры индустрии гостеприимства.
Тема 4	Гостиничный бизнес: организация деятельности, структура, классификация.
Тема 5	Ресторанный бизнес: организация деятельности, структура, классификация.
Тема 6	Управление клубами. Управление тематическими парками. Управление игорным бизнесом. Проведение совещаний, конференций и выставок. Конгрессный бизнес.

№ темы	Темы для самостоятельного изучения учебного материала студентами
1	Сфокусированность на клиенте и управление потребительской удовлетворенностью в индустрии гостеприимства.
2	Факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии гостеприимства.
3	Лидеры индустрии гостеприимства.
4	Стандарты обслуживания. Стандарты внешнего вида.
5	Функционирование предприятий питания в современных условиях.
6	Проведение совещаний, конференций и выставок. Конгрессный бизнес. Подготовка докладов

##### Вопросы для самопроверки

1. **Какие из перечисленных факторов повлияли на формирование современных концепций развития гостиничных корпораций:**
  - глобализация торговли; демографические изменения;
  - экономические изменения в мире;
  - технический прогресс;
  - все перечисленное выше?
2. **Какую стратегию развития применяет гостиничное предприятие, если различает свой продукт по ценам, типу или структуре услуг:**
  - стратегию расширения;
  - стратегию специализации;
  - стратегию классификации продукта?

3. При заключении договора на управление гостиничным предприятием все финансовые и юридические вопросы по существу находятся в компетенции:
- владельца гостиницы;
  - управляющей компании.
4. Что из перечисленного может быть формой присоединения гостиницы к гостиничной цепи:
- франчайзинговое соглашение;
  - договор на управление;
  - стратегические маркетинговые альянсы;
  - покупка гостиничной цепью;
  - ваш вариант?
5. Деятельность предприятий индустрии гостеприимства направлена:
- на выездной туризм;
  - на принимающий туризм;
  - как на принимающий, так и на выездной туризм.
6. Согласно Закону «Об основах туристской деятельности в РФ», туризм — это временные выезды (путешествия) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее граждане) с постоянного места жительства:
- в оздоровительных целях;
  - в познавательных целях;
  - в спортивных целях;
  - в религиозных целях;
  - в оплачиваемых профессионально-деловых целях.
7. Родовой гостиничный продукт в совокупности с дополнительными преимуществами называется:
- расширенным продуктом;
  - ожидаемым продуктом;
  - потенциальным продуктом.
8. Как называются средства размещения с ограниченным ассортиментом услуг, используемые в качестве временного жилья, где номера состоят из гостиной и спальни, иногда с небольшой кухней:
- апартаменты;
  - сюит-отели;
  - резидентские гостиницы?
9. Какие органы могут заниматься разработкой классификаций средств размещения, ее проведением и последующим контролем:
- государственные органы;
  - независимые ассоциации и объединения;
  - гостиничные цепи;
  - ваш вариант ответа?
10. Максимальное увеличение площадей нежилых помещений характерно:
- для высокоразрядных отелей;
  - для низкокатегорийных средств размещения.
11. Лобби — это часть:
- административных помещений;
  - хозяйственно-технических помещений; общественных помещений;
  - жилых помещений.
12. Сдвоенная кровать, позволяющая использовать номер и как одноместный, и как двухместный, называется:
- queen;



- twin;
- king-size.

**13. Какая структура управления гостиничными предприятиями в России получила наибольшее распространение:**

- матричная;
- дивизиональная;
- функциональная;
- линейная;
- линейно-функциональная

**14. К кому должно быть обращено содержание миссии гостиничного предприятия:**

- к клиентам;
- к служащим;
- к управленческому звену;
- ваш вариант?

**15. Какие из данных подразделений относятся к центрам прибыли, а какие — к центрам поддержки:**

- бухгалтерия,
- отдел кадров,
- номерной фонд,
- медицинская служба,
- служба питания,
- инженерно-техническая служба?

**16. Является ли полная автоматизация процедур обслуживания клиентов гостиницы признаком высокоразрядности гостиницы:**

- да;
- нет?

**17. Расположите в логической последовательности представленные функции службы приема и размещения:** регистрация, проверка кредитоспособности, ночной аудит, бронирование, открытие счета, расчет.

**18. Что из перечисленного является формой гарантированного бронирования:**

- предварительная оплата услуг;
- использование кредитной карты;
- гарантия туристских агентств;
- туристский ваучер;
- договоренность по телефону;

**19. Размещение с трехразовым питанием называется:**

- полный пансион;
- полупансион;
- allinclusive (все включено).

**20. Обеспечение функционирования всех систем и оборудования, достижение определенных финансовых результатов за счет рационального использования ресурсов — это задачи:**

- службы хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы;
- инженерно-технической службы;
- службы ночного аудита.

**21. В гостиничной практике служба финансов и бухгалтерия — это:**

- разные подразделения с разными функциями;
- части одного подразделения;

- все зависит от организационной структуры гостиницы.
22. **Заявка на бронирование относится:**
- финансовому потоку;
  - к информационному потоку.
23. **Согласно сложившейся практике гостиничного бизнеса, наиболее эффективной является система управления:**
- с иностранным менеджментом;
  - акционерной гостиницей или частной;
  - гостиницей ведомственного подчинения.
24. **Предприятие питания, предлагающее широкий ассортимент блюд и напитков, в том числе фирменных, сложного приготовления, а также программу отдыха, — это:**
- ресторан;
  - кафе;
  - бар.
25. **Какое предприятие питания обладает большей гибкостью и возможностью приспосабливаться к изменяющейся конъюнктуре рынка:**
- включенное в сеть;
  - независимое по своему типу управления?
26. **При организации пищеблока максимальная концентрация всех цехов вокруг горячего цеха предусмотрена:**
- в европейской системе организации;
  - в американской системе.
27. **Под интерьером ресторана понимают:**
- внутреннее обустройство помещения;
  - определенную среду восприятия и действий, оказывающую эмоциональное воздействие на посетителей;
  - сочетание внутреннего обустройства помещения и среды восприятия и действий.
28. **Подготовка залов к работе, контроль работы официантов, составление графика их работы и т. п. относятся к области компетенции:**
- метрдотеля;
  - менеджера по персоналу;
  - шеф-повара.
29. **Обслуживание, при котором гости делают предварительный заказ и обслуживаются в определенное время, называется:**
- «а-ля карт»;
  - «а парт»;
  - «табльдот».
30. **Что из перечисленного является приемом мерчадайзинга:**
- эстетичное оформление блюд, коктейлей;
  - внедрение новых приемов подачи блюд;
  - организация шоу в процессе приготовления и подачи блюд и напитков;
  - все перечисленное выше?
31. Вставьте слово «... — это свойства и особенности услуги, которые вызывают чувство удовлетворенности у потребителей, или отсутствие недостатков, усиливающее их чувство удовлетворенности».
32. **Система управления гостиницей — это:**
- совокупность взаимосвязанных программных средств, обеспечивающих автоматизацию всех функций управления гостиницей;

- программное средство, предназначенное для автоматизации управления номерным фондом и расчетов с гостями;
- программное средство автоматизации бизнес-процессов бронирования;
- средство комплексной автоматизации.

**33. Автоматизированная система управления рестораном обеспечивает автоматизацию:**

- стратегического и тактического уровней управления рестораном;
- процесса обслуживания гостей; .
- всех функций управления рестораном.

**34. Определите на основе предварительной оценки, какой категории соответствует гостиница, если:** вход для гостей отдельный от служебного входа, в ней есть ресторан и бар, в холлах расположены автоматы для чистки обуви, площадь ее двухместного номера 14 м<sup>2</sup>, площадь санузла — не менее 2,5 м<sup>2</sup>.

**35. Выберите из перечисленных ситуаций те, которые относятся к нарушениям договора франчайзинга для предприятия питания по вине франчайзи, а какие — к нарушениям франчайзера:**

- предоставление недостоверной информации, касающейся реальных расходов при заключении договора;
- нарушение технологии приготовления блюд;
- нарушение сроков поставки продуктов;
- повышение размера роялти (если это не предусмотрено договором);
- предоставление недостоверной информации по срокам окупаемости проекта;
- занижение финансовых результатов.

**36. Кто из указанного персонала относится к работникам первой линии, а кто — к работникам второй линии:** повара, официанты, бухгалтера, бармены, сомелье, посудомойщики?

**37. Кассой вид банкета должен быть устроен по поводу мероприятия официального характера, поводом для которого является подписание важного договора:**

- банкет за столом с полным обслуживанием официантами;
- банкет за столом с частичным обслуживанием официантами;
- банкет-фуршет?

**38. Как формируется на предприятиях индустрии гостеприимства политика стимулирования персонала (на основе использования связи между видами стимулирования и мотивационным типом):**

- под определенную систему стимулирования разрабатывается определенный мотивационный тип, которому должны соответствовать сотрудники предприятия;
- выявляется мотивационный профиль предприятия, на основе которого проектируется система стимулирования;
- возможен любой из предложенных вариантов.

#### **4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.**

##### **4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК ОС-26	Участие в разработке и развитии концепции предприятия питания, гостиничного комплекса	ПК ОС-26.1.1	Формирование целостного представления о развитии и закономерностях ведения бизнеса в индустрии гостеприимства

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

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
<b>ПК ОС-26.1.1</b>	Ознакомление с основными этапами развития мировой индустрии гостеприимства; выявление закономерностей, показывающих формирование основных центров мировой индустрии гостеприимства; изучение различных сегментов индустрии гостеприимства.	Освоен понятийный аппарат индустрии гостеприимства; изучены различные формы международного сотрудничества в сфере гостеприимства, а также механизмы глобализации отрасли; приобретены знания по организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства; демонстрирует навык анализа тенденций развития отечественной индустрии гостеприимства

**4.3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### Вопросы промежуточной аттестации

1. В чём заключается вклад индустрии гостеприимства и туризма в глобальную экономику.
2. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии.
3. Российская практика применения франчайзинга в гостиничной индустрии.
4. Развитие франчайзинга на предприятиях питания.
5. Гостиничные цепи: возникновение и пути развития (на примере любой из мировых гостиничных цепей).
6. Состояние и перспективы развития российского гостиничного хозяйства.
7. Тенденции развития ресторанного бизнеса в России.
8. Анализ состояния гостиничного хозяйства в РФ.
9. Особенности формирования организационной структуры гостиничного предприятия.

10. Особенности формирования организационной структуры предприятия питания.
11. Совершенствование системы управления гостиницей на основе информационных технологий.
12. Совершенствование системы управления рестораном на основе информационных технологий.
13. Формирование системы мотивации на предприятиях гостиничной индустрии.
14. Преимущества и недостатки различных стилей управления при их применении на гостиничном предприятии.
15. Построение системы качества в современной гостинице.
16. Инновационная деятельность на предприятиях индустрии гостеприимства.
17. Современные технологии управления в деятельности гостиничных предприятий.
18. Дайте характеристику и выделите отличительные особенности различных временных периодов развития предприятий индустрии гостеприимства.
19. Назовите крупнейшие гостиничные, ресторанные объединения и союзы.
20. Перечислите наиболее часто встречающиеся классификации гостиниц.
21. В чем суть концепции "туристской гостиницы".
22. Назовите и дайте характеристику основных элементов оргструктуры управления гостиницей.
23. Выделите и поясните горизонтальные и вертикальные связи в оргструктуре управления гостиницей.
24. Назовите основные службы гостиничного предприятия.
25. В чем преимущества и недостатки управления по контракту.
26. В чем суть, преимущества и недостатки управления через договор франчайзинга.
27. Охарактеризуйте качество услуги с точки зрения потребителя.
28. Что такое стандартизация? Назовите виды стандартов.
29. Из каких элементов складывается себестоимость гостиничных услуг?
30. Опишите многонациональную компанию индустрии гостеприимства.

#### **Шкала оценивания.**

<b>Баллы</b> (рейтинговой оценки), %	<b>Оценка</b>	<b>Требования к знаниям</b>
100-51	<i>«зачтено»</i>	<p>– Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он усвоил программный материал, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на зачете, справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал дополнительной литературы, правильно обосновывает принятое решение.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют нормальную степень овладения программным материалом.</p>
50-0	<i>«незачтено»</i>	<p>– Оценка «незачтено» выставляется студенту, который не знает значительной</p>

		<p>части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, данная оценка ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### **4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Все задания, используемые для контроля компетенций условно можно разделить на две группы: 1) задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения (доклад, ролевая игра); 2) задания, которые дополняют теоретические вопросы экзамена (практические задания, кейс). Выполнение заданий первого типа является необходимым для формирования и контроля ряда умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до экзамена. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения. В случае невыполнения доклада, студенту необходимо принести письменный текст сообщения на экзамен. В таком случае в ходе экзамена ему могут быть заданы вопросы по теме доклада. Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен) включает следующие формы контроля: 1 теоретический вопрос и 1 практическое задание. На подготовку дается 30 минут.

#### **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в письменной и устной формах.

Практические занятия дисциплины Б1.В.ОД.23 «Мировая индустрия гостеприимства» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку 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.

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;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену 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 формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для экзамена.

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

Обучающиеся обязаны посещать все предусмотренные учебным планом занятия и присутствовать на всех мероприятиях текущего контроля успеваемости, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

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, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же 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 на экзамене 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 на экзамене 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, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же 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 экзамена 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 экзамена. В таком случае вопросы к экзамену и практическое задание выбираются самим преподавателем.

## **6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература**

1. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учебное пособие / Джон Р. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 735 с. — 978-5-238-01392-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52446.html>.
2. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Джон Р. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 879 с. — 5-238-00990-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52581.html>

### **6.2. Дополнительная литература**



1. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>

#### 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Трусова Н.М. Туризм [Электронный ресурс] : междисциплинарный аспект. Конспект лекций для студентов, обучающихся по направлению 43.03.02 (100400.62) «Туризм» / Н.М. Трусова, С.А. Мухамедиева, Ю.В. Клюев. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2015. — 171 с. — 978-5-8154-0292-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55821.html>
2. Изадор Шарп Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд [Электронный ресурс] : качество, сервис, культура и бренд / Шарп Изадор, Филлипс Алан. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 368 с. — 978-5-9614-4978-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41487.html>

#### 6.4. Нормативные правовые документы

Справочные правовые системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

#### 6.5. Интернет-ресурсы

1. Отчёт Всемирной Туристской Организации - 2014(Tourism Highlights - 2014).
2. Топ-10 трендов мировой индустрии гостеприимства в 2012 году. Режим доступа. - <http://www.tourism-review.ru/trendy-razvitiya-otel-industrii-2012-news3212>.
3. [www.tourism-review.com](http://www.tourism-review.com) - электронная сеть в глобальной индустрии туризма
4. [www.tourism-review.ru/travel-tourism-magazine](http://www.tourism-review.ru/travel-tourism-magazine) Tourism Review Online Magazine, 2012 - 2014.
5. <http://www2.unwto.org/ru> - The World Tourism Organization (UNWTO)
6. UNWTO World Tourism Barometer, 2014 (журнал Всемирной туристской организации) [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)

#### 6.6. Иные источники

1. [www.nlr.ru](http://www.nlr.ru) / - Российская национальная библиотека
2. <http://нэб.рф/> - Национальная электронная библиотека
3. [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru) / - Российская государственная библиотека
4. [www.rbc.ru](http://www.rbc.ru) / - Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»

### **7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

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»