

**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.11 ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

---

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:**

Обыденнова Н.А.

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.11 «Организация гостиничной деятельности» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК ОС-21	Способность осуществлять оперативное управление операционной деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания, департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК ОС-21.2.2	Способность применять основные подходы к управлению организациями в сфере гостеприимства, владение навыками, позволяющими принимать решения в области управления гостиничным бизнесом

ПК ОС-26	Участие в разработке и развитии концепции предприятия питания, гостиничного комплекса	ПК ОС-26.3.2	Способность планировать, анализировать и оценивать результаты деятельности предприятий гостиничного бизнеса, принимать стратегические и тактические решения
----------	---	--------------	---

1.2.В результате освоения дисциплины Б1.В.ОД.11 «Организация гостиничной деятельности» у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК ОС-21.2.2 ПК ОС-26.3.2	<p><b>на уровне знаний:</b> особенности технологии и организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства, организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях, социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничном бизнесе</p> <p><b>на уровне умений:</b> контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны</p> <p><b>на уровне навыков:</b> владеть этическими и правовыми нормами, регулирующими отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой; использовать нормативные и правовые документы в гостиничной деятельности; владеть основными методами защиты персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; навыками разработки и предоставлению гостиничного продукта на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; определять и анализировать затраты гостиничного предприятия и других средств размещения</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
		3
<i>Очная форма обучения</i>		
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
лекционного типа (Л)	18	18
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)		
практического (семинарского) типа (ПЗ)	18	18

<b>Самостоятельная работа обучающихся (СР)</b>		<b>36</b>	<b>36</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>форма</b>	<b>Зачет с оценкой</b>	<b>Зачет с оценкой</b>
	<b>час.</b>		
<b>Общая трудоемкость (час. / з.е.)</b>		<b>72/2</b>	<b>72/2</b>

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ОД.11 «Организация гостиничной деятельности» изучается в 3 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 3 зачетных единицы.

Освоение дисциплины опирается на теоретические знания и понятийный аппарат в области теоретических основ современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; видов мотивации и методов стимулирования персонала гостиничного предприятия; основных систем и функций гостиничного менеджмента, методов мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия; гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.

Изучение дисциплины Б1.В.ОД.11 «Организация гостиничной деятельности» необходимо для дальнейшего освоения таких дисциплин, как: «Управление продажами в индустрии гостеприимства», «Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе».

### 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*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Характеристика рынка гостиничных услуг	8	2		2		4	Р, Т
Тема 2	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы	10	4		2		4	О, Р, Т
Тема 3	Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение	12	2		4		6	Т, ДЗ
Тема 4	Хозяйственная служба. Основные функции, особенности, значение	8	2		2		4	Т, ДЗ
Тема 5	Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Структура, функции и значение в технологии	10	2		2		6	Т, ДЗ

	гостиничного обслуживания							
Тема 6	Организация и технология обслуживания гостей питанием	10	2		2		6	О, Р
Тема 7	Техническая служба. Основные функции, ее значение в технологии гостиничного обслуживания	14	4		4		6	Т
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой
<b>Всего:</b>		<b>72</b>	<b>18</b>		<b>18</b>		<b>36</b>	

*Примечание:*

*\* Формы текущего контроля – тестирование (Т), реферат (Р), опрос (О), домашнее задание (ДЗ).*

### Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Характеристика рынка гостиничных услуг.**

Оценка факторов влияния на развитие индустрии гостиничных услуг. Виды гостиниц. Классификация гостиниц. Стандартная классификация размещения туристов, разработанная экспертами ВТО. Виды классификации. Современные тенденции развития предприятий средств размещения.

#### **Тема 2. Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы.**

Гостиничные услуги – особенности и основные характеристики. Основные службы, которые предусмотрены для замкнутого технологического цикла обслуживания туристов в гостинице.

#### **Тема 3. Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение.**

Особенности организации деятельности службы эксплуатации номерного фонда. Цели и задачи службы. Состав службы. Кадровое обеспечение, основные функции.

#### **Тема 4. Хозяйственная служба. Основные функции, особенности, значение.**

Методика организации работы хозяйственной службы гостиничного предприятия, технология уборки номеров, правила и приемы поведения персонала в нестандартных ситуациях.

#### **Тема 5. Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Структура, функции и значение в технологии гостиничного обслуживания .**

Основные методы оказания сопутствующих услуг. Методы планирования ассортимента, этапы технологии разработки и предоставления услуги. Проведение маркетингового анализа предприятий индустрии гостеприимства.

#### **Тема 6. Организация и технология обслуживания гостей питанием.**

Оптимальные и эффективные подходы к управлению предприятиями питания. Методики проектирования и организации работы предприятий питания на базе гостиничных предприятий.

## **Тема 7. Техническая служба. Основные функции, ее значение в технологии гостиничного обслуживания.**

Способы проектирования и организации работы технической службы. Ее основные функции и методы работы.

### **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.11 «Организация гостиничной деятельности» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

- при проведении занятий лекционного типа:  
при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);
- при проведении занятий семинарского типа:  
опрос, тестирование, практические задания;
- при проведении промежуточной аттестации:  
ответ на вопросы билета, защита курсового проекта.

##### **4.1.2. Зачет с оценкой проводится в виде устного опроса.**

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

##### **Примерная тематика рефератов, докладов, контрольных работ**

1. Классификация гостиничных предприятий, виды, типы, особенности российской классификационной системы
2. Основные группы туристических организаций и гостиничных комплексов, в зависимости от назначения.
3. Отличительные особенности управления персоналом сетевых и независимых гостиничных предприятий.
4. Перечислите основные функции регистратора. Как выглядит процедура приёма и размещения гостей?
5. Порядок регистрации в гостиницах граждан РФ и СНГ.
6. Правила делового общения персонала с клиентами.
7. Проблемы и перспективы развития индустрии гостеприимства в современных экономических и политических условиях.
8. Работа с жалобами потребителей гостиничных услуг и способами их урегулирования.
9. Составить проект карточки опроса гостей о качестве обслуживания.
10. Составить технологическую карту обслуживания гостя.
11. Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.
12. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.
13. Технология работы по организацию медицинского обслуживания в гостинице.
14. Технология работы службы телефонных операторов в гостинице.
15. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице.
16. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
17. Требования, предъявляемые к гостиницам в РФ..
18. Формирование стандартов поведения для персонала предприятий индустрии гостеприимства.

19. Характеристика индустрии гостеприимства.
20. Что такое туристская гостиница, ее назначение и особенности.
21. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.

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

Наименование темы	Содержание темы
<b>1. Характеристика рынка гостиничных услуг</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.</li> <li>2. Правила и критерии классификации номерного фонда.</li> <li>3. Что подразумевается под соответствием номерного фонда Европейскому стандарту?</li> <li>4. Изучение документа «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»?</li> </ol>
<b>2. Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучить типовую структуру гостиниц разных категорий.</li> <li>2. Выявить основные закономерности разработки технологии обслуживания в зависимости от категории.</li> <li>3. Служба бронирования. Цель, задачи и основные функции.</li> <li>4. Типы бронирования, основные понятия, сущность. Гарантийное бронирование</li> </ol>
<b>3. Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. В гостинице функционирует 80 номеров. Постоянные издержки, включая прибыль составляют 811.000 у. е. Переменные – 5 % от общего объема продаж. Данная гостиница имеет в среднем 79 % загрузки. Рассчитать среднюю цену продаж номера.</li> <li>2. В гостинице функционирует 400 номеров различного типа. Если эти номера имеют одноместное размещение, то выручка составит 17500 у.е. Если номера продадут как двухместные, то общий доход составит 35000 у.е. Если 35% всех номеров заняты двумя клиентами, то чему равна потенциальная средняя цена.</li> <li>3. Отель предлагает средства размещения для различных сегментов рынка. При этом индивидуальным бизнес-клиентам по полной цене – 350, 8 у.е. Участникам конференций – со скидкой 15%, групповым туристам – 20% от полной цены.</li> </ol>
<b>4. Хозяйственная служба. Основные функции, особенности, значение</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучить основополагающие стандарты, применяемые в гостиничном бизнесе.</li> <li>2. Перечислить, какие квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приёма и размещения.</li> </ol>
<b>5. Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Структура, функции и значение в технологии гостиничного обслуживания</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Позиционирование продуктов и услуг, понятие и значение.</li> <li>2. Оценка конкурентоспособности предприятий.</li> <li>3. Особенности ценообразования, методы ценообразования.</li> <li>4. Маркетинговые стратегии ценообразования, применяемые в практике.</li> <li>5. Формирование сбытовой стратегии предприятия.</li> </ol>



<b>6. Организация и технология обслуживания гостей питанием</b>	1.Технология работы столовой для персонала гостиницы. 2.Технология работы лобби-баров в гостинице
<b>7. Техническая служба. Основные функции, ее значение в технологии гостиничного обслуживания</b>	1.Методы управления затратами предприятий индустрии гостеприимства. 2.Особенности формирования себестоимости предприятий индустрии гостеприимства. 3.Характеристика переменных и постоянных затрат гостиничного предприятия.

### Вопросы для самопроверки

1. Расскажите о классификации гостиниц. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.
2. Расскажите о классификации номерного фонда. Что подразумевается под соответствием номерного фонда Европейскому стандарту?
3. Что Вы знаете о документе «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»? Как трактуются понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель» в данном документе?
4. Как выглядит управленческая структура современного отеля? Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору.
5. Расскажите о четырёх этапах в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
6. Какие типы бронирования Вы знаете? Порядок взимания платы за бронирование по Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.
7. Как проводится работа с письмами-заявками на размещение в гостинице? Какой порядок их регистрации и подтверждения бронирования?
8. 8.Аннуляция бронирования. Раскройте суть этого вопроса.
9. Reception, основные функции, графики работы персонала. Оборудование стойки службы приёма и размещения. Основные должностные обязанности Reception desk manager. Требования, предъявляемые к данной должности.

### 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-21	Способность осуществлять оперативное управление операционной деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания, департаментов	ПК ОС-21.2.2	Способность применять основные подходы к управлению организациями в сфере гостеприимства, владение навыками, позволяющими принимать решения в области управления гостиничным бизнесом

	(служб, отделов) гостиничного комплекса		
ПК ОС-26	Участие в разработке и развитии концепции предприятия питания, гостиничного комплекса	ПК ОС-26.3.1	Способность планировать, анализировать и оценивать результаты деятельности предприятий гостиничного бизнеса, принимать стратегические и тактические решения

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

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
<b>ПК ОС-21.2.2</b> <b>ПК ОС-26.3.1</b>	Способность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей; способность работать с информацией в глобальных компьютерных сетях, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны	Способен к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе современных информационных и коммуникационных технологий. Демонстрирует способность находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность. Владеет навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия

**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. Reception, основные функции, графики работы персонала.
2. Гостиничный продукт, как предмет купли-продажи на рынке услуг.
3. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера.
4. Интернет-бронирование как часть цикла обслуживания гостей.
5. Как осуществляется взаимодействие поэтажной службы со службой приёма и размещения?
6. Международные системы классификации гостиничных предприятий и их особенности.
7. Номерной фонд.
8. Оборудование стойки службы приёма и размещения.

9. Определение понятий: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель».
10. Определение рынка индустрии гостеприимства.
11. Организация работы поэтажной службы (Housekeeping), её место, роль и значение в деятельности отеля.
12. Основные должностные обязанности Reception desk manager.
13. Особенности регистрации туристских групп.
14. Перечень платных услуг, приносящим дополнительный доход отелю. 3. Примеры программ лояльности, широко применяемые в гостиницах.
15. Понятие Овербукинга.
16. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
17. Служба дополнительных и сопутствующих услуг.
18. Техническая служба. Основные функции, ее значение в технологии гостиничного обслуживания.
19. Техническое оснащение.
20. Технология работы отдела кейтеринга гостиницы.
21. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
22. Технология работы по предоставлению телекоммуникационных услуг в гостинице.
23. Технология работы службы Room-service гостиницы.
24. Технология работы службы питания в гостинице.
25. Типы и виды управленческих структур современного отеля?
26. Требования, предъявляемые к данной должности.
27. Требования, предъявляемые к персоналу службы дополнительных и сопутствующих услуг.
28. Формирование хозяйственной стратегии, выбор типа хозяйственной стратегии, этапы разработки хозяйственной стратегии предприятия.
29. Характеристика дополнительных услуг, формирующих лояльность клиентов, без взимания дополнительной оплаты.
30. Характеристика общественных помещений и услуг
31. Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав.

#### **Шкала оценивания.**

<b>Баллы</b> (рейтинговой оценки), %	<b>Оценка</b>	<b>Требования к знаниям</b>
100-91	5, «отлично»/ «зачтено»	<p>– Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.</p>

90-75	4, «хорошо»/ «зачтено»	<p>– Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.</p>
74-50	3, «удовлетворительн о» / «зачтено»	<p>– Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.</p>
49-0	2, «неудовлетворител ьно» / «незачтено»	<p>– Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» 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.11 «Организация гостиничной деятельности» 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. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / С.В. Иванилова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 216 с. — 978-5-394-02200-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57128.html>

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Кучеренко И.М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И.М. Кучеренко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — 978-5-93926-304-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html>

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

1. Безрутенко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме (2-е издание) [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.В. Безрутенко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 233 с. — 978-5-394-01664-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57171.html>

### **6.4. Нормативные правовые документы**

Справочные правовые системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

### **6.5. Интернет-ресурсы**

1. [www.new.frio.ru](http://www.new.frio.ru) Федерация Рестораторов и Отельеров.
2. [www.hotelline.ru](http://www.hotelline.ru)
3. [www.gh-hotel.ru/proekt](http://www.gh-hotel.ru/proekt)
4. [www.trapeza.ru](http://www.trapeza.ru)
5. [www.suharevka.ru](http://www.suharevka.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

## **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»