

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.08.2024 12:58:08
Уникальный программный идентификатор:
a8a5e969b08c5e57b011bba6b38ed24f6da2f41a

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННОГО
ОБРАЗОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра туризма

УТВЕРЖДАЮ



В.Д. Серяков

«30» августа 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)

ОСНОВЫ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

(наименование учебной дисциплины (модуля))

43.03.02 ТУРИЗМ

(код и направление подготовки/специальности)

направленность (профиль): технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)
рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
«16» августа 2024 г., протокол № 001-2024/25

Заведующий кафедрой туризма

_____/А.И.Ткалич/
(подпись, учёная степень, учёное звание, ФИО)

Москва 2024

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина «Основы индустрии гостеприимства» изучается студентами, осваивающими бакалаврскую программу по профилю «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 516 (ФГОС ВО 3++).

Цели освоения дисциплины: знакомство студентов с современным состоянием, историческим развитием и перспективными направлениями индустрии гостеприимства, рассмотрение правовых норм, регламентирующих данное направление, ознакомление с видами предприятий индустрии, изучение методов организации предприятий сферы гостеприимства, знакомство с особенностями функционирования индустрии гостеприимства, воспитание у студентов устойчивого интереса к данной сфере деятельности.

Задачи дисциплины: изучение основного понятийного аппарата сферы индустрии гостеприимства; изучение сегментов индустрии гостеприимства; ознакомление с особенностями структуры, организации и обслуживания в предприятиях индустрии гостеприимства в России и за рубежом; выявление основных функций, факторов и закономерностей развития индустрии гостеприимства; анализ перспектив развития международного и российского рынка индустрии гостеприимства; изучение методов и средств интенсификации труда руководителя, системы подготовки, подбора и расстановки кадров для индустрии гостеприимства.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению профессиональной деятельности в области организации и управления процессами оказания туристских и экскурсионных услуг в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 декабря 2021 г. N 913н, выполнению обобщенной трудовой функции по организации экскурсионной деятельности (код Е), выполнению трудовых функций: определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации (код Е/01.7), организация деятельности по реализации экскурсионных услуг и проведение экскурсий (код Е/02.7), формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации (код Е/03.7).

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть компетенциями:

ПК-3 Способен использовать нормативную документацию по качеству туристского продукта, стандартизации и сертификации туристских услуг.

ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Код результата обучения
ПК-3 Способен использовать нормативную документацию по качеству туристского продукта, стандартизации и	Знать	основные научные и практические проблемы организации документационного обеспечения управления в туризме, нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации турпродукта;	ПК-3 – 31
		своеобразие организации работы с документами	ПК-3 – 32

сертификации туристских услуг;		в туризме и их зависимость от развития системы делопроизводства;	
	Уметь	организовывать службу делопроизводства и работу ее сотрудников в учреждении, организации и на предприятии туризма;	ПК-3 – У1
		применять на практике нормативную документацию в сфере туристской индустрии;	ПК-3 – У2
	Владеть	методами и технологией обработки документов на основе использования средств организационной и вычислительной техники;	ПК-3 – В1
		практическими методами организации документационного обеспечения управления на предприятии;	ПК-3 – В2
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	Знать	нормативно-правовые основы менеджмента в туризме;	ПК-4 – З1
		современные тенденции менеджмента в туризме с учетом социальной политики государства, международного и российского права;	ПК-4 – З2
	Уметь	применять общеправовые знания в менеджменте туристской индустрии;	ПК-4 – У1
		организовать структуру туристского предприятия с учетом социальной политики государства;	ПК-4 – У2
	Владеть	навыками использования правовых норм в сфере менеджмента туристской индустрии;	ПК-4 – В1
		технологиями построения организационных структур с учетом социальной политики государства в сфере туризма;	ПК-4 – В2

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Б1.В.ДЭ.04.01 «Основы индустрии гостеприимства» является элективной дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 учебного плана и изучается студентами четвертого курса в восьмом семестре очной формы обучения (полный срок обучения).

3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Базой для изучения дисциплины «Основы индустрии гостеприимства» являются следующие дисциплины: «Основы туризма», «Организация туристской деятельности», «Организация питания в туризме» и т.д.

3.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Знания, полученные в процессе изучения дисциплины «Основы индустрии гостеприимства», помогают освоить следующие дисциплины: «Культурно-исторические центры», «Транспортное обслуживание в туризме», «Регионоведение».

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций, проведением практических занятий, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Дисциплина предполагает изучение 9 тем.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

№	Форма обучения	семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем				сам. работа	вид контроля
			в з.е.	в часах	всего	лекции	семинары, ПЗ	кур.раб/контр. раб		
1	Очная	8	3	108	54	20	34		54	зачет с оценкой
2	Очно-заочная	10	3	108	38	14	24		70	зачет с оценкой
3	Заочная	9	2	72	10	4	6		62	зачет с оценкой
		10	1	36	4				32	зачет с оценкой

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)				контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
8 семестр								
Тема 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины. Индустрия гостеприимства	10	4	4				6	ПК-3 –31 ПК-3 –У1 ПК-3 –В1
Тема 2. Организационные структуры гостиничного хозяйства.	10	4	2	2			6	ПК-3 –31 ПК-3 –У1 ПК-3 –В1
Тема 3. Анимационное и игровое обслуживание на предприятиях размещения. Игровое направление в обслуживании туристов	12	6	2	4			6	ПК-3 –32 ПК-3 –У2 ПК-3 –В2
Тема 4. Специфика ресторанного производства. Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане.	12	6	2	4			6	ПК-3 –32 ПК-3 –У2 ПК-3 –В2
Тема 5. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства.	12	6	2	4			6	ПК-3 –32 ПК-3 –У2 ПК-3 –В2
Тема 6. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов. Служебный этикет на предприятиях индустрии гостеприимства	10	6	2	4			4	ПК-4 –31 ПК-4 –У1 ПК-4 –В1
Тема 7. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства. Маркетинг в индустрии гостеприимства.	10	6	2	4			4	ПК-4 –31 ПК-4 –У1 ПК-4 –В1
Тема 8. Современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства Московского региона. Определение степени контакта с покупателями, уровней обслуживания и технологии на предприятиях индустрии гостеприимства	10	6	2	4			4	ПК-4 –32 ПК-4 –У2 ПК-4 –В2
Тема 9. Интеграция производительности и измерение качества услуг в индустрии гостеприимства. Программа постоянного	12	6	2	4			6	ПК-4 –32 ПК-4 –У2 ПК-4 –В2

улучшения качества услуг в индустрии гостеприимства. Перспективные направления развития индустрии гостеприимства								
Зачет с оценкой	10	4				4	6	
ИТОГО	108	54	20	30		4	54	

Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)				контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
10 семестр								
Тема 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины. Индустрия гостеприимства	10	2	2				8	ПК-3 –31 ПК-3 –У1 ПК-3 –В1
Тема 2. Организационные структуры гостиничного хозяйства.	10	4		4			6	ПК-3 –31 ПК-3 –У1 ПК-3 –В1
Тема 3. Анимационное и игровое обслуживание на предприятиях размещения. Игровое направление в обслуживании туристов	12	4	2	2			8	ПК-3 –32 ПК-3 –У2 ПК-3 –В2
Тема 4. Специфика ресторанного производства. Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане.	12	4	2	2			8	ПК-3 –32 ПК-3 –У2 ПК-3 –В2
Тема 5. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства.	12	4	2	2			8	ПК-3 –32 ПК-3 –У2 ПК-3 –В2
Тема 6. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов. Служебный этикет на предприятиях индустрии гостеприимства	10	4	2	2			6	ПК-4 –31 ПК-4 –У1 ПК-4 –В1
Тема 7. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства. Маркетинг в индустрии гостеприимства.	10	4	2	2			6	ПК-4 –31 ПК-4 –У1 ПК-4 –В1
Тема 8. Современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства Московского региона. Определение степени контакта с покупателями, уровней обслуживания и технологии на предприятиях индустрии гостеприимства	10	4	2	2			6	ПК-4 –32 ПК-4 –У2 ПК-4 –В2
Тема 9. Интеграция производительности и измерение качества услуг в индустрии гостеприимства. Программа постоянного улучшения качества услуг в индустрии гостеприимства. Перспективные направления развития индустрии гостеприимства	12	4		4			8	ПК-4 –32 ПК-4 –У2 ПК-4 –В2
Зачет с оценкой	10	4					4	6
ИТОГО	108	38	14	20			4	70

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)				контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
9 семестр								
Тема 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины. Индустрия гостеприимства	72	10	4	6			62	ПК-3 –31 ПК-3 –У1 ПК-3 –В1
Тема 2. Организационные структуры гостиничного хозяйства.								ПК-3 –31 ПК-3 –У1 ПК-3 –В1
Тема 3. Анимационное и игровое обслуживание на предприятиях размещения. Игровое направление в обслуживании туристов								ПК-3 –32 ПК-3 –У2 ПК-3 –В2
Тема 4. Специфика ресторанного производства. Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане.								ПК-3 –32 ПК-3 –У2 ПК-3 –В2
Тема 5. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства.								ПК-3 –32 ПК-3 –У2 ПК-3 –В2
Тема 6. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов. Служебный этикет на предприятиях индустрии гостеприимства								ПК-4 –31 ПК-4 –У1 ПК-4 –В1
Тема 7. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства. Маркетинг в индустрии гостеприимства.								ПК-4 –31 ПК-4 –У1 ПК-4 –В1
Тема 8. Современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства Московского региона. Определение степени контакта с покупателями, уровней обслуживания и технологии на предприятиях индустрии гостеприимства								ПК-4 –32 ПК-4 –У2 ПК-4 –В2
Тема 9. Интеграция производительности и измерение качества услуг в индустрии гостеприимства. Программа постоянного улучшения качества услуг в индустрии гостеприимства. Перспективные направления развития индустрии гостеприимства								ПК-4 –32 ПК-4 –У2 ПК-4 –В2
Всего за семестр	72	10	4	6			62	
10 семестр								
Зачет с оценкой	36	4				4	32	
Всего за семестр	36	4				4	32	
ИТОГО	108	14	4	6		4	94	

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ).

Тема 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины. Индустрия гостеприимства.

Введение. Значение индустрии гостеприимства в современном мире. Роль специалистов в индустрии гостеприимства.

Сущность индустрии гостеприимства. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности. Роль специалистов в индустрии гостеприимства.

Историческое развитие индустрии гостеприимства. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства. Современное состояние индустрии гостеприимства в Российской Федерации.

Тема 2. Организационные структуры гостиничного хозяйства.

Структура гостиничного предприятия. Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом. Структура гостиничного предприятия. Структура управления (линейная, линейно-штабная, много линейная (функциональная), горизонтальные и вертикальные связи). Формы управления (по контракту, по договору франчайзинга, по договору аренды). Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом. Службы гостиницы и их назначение (служба обслуживания, телефонной связи, служба бронирования, служба приема и расчетная часть, техническая служба, коммерческая, маркетинга, компьютерного управления, контроля за обслуживанием, служба портье, безопасности, стюардинг и т.д.). Дополнительный гостиничный сервис (парикмахерская, сауна, бассейн). Служба досуга – организация экскурсионных, развлекательных программ (анимационных), поддержание в надлежащем состоянии всех спортивных площадок. Вспомогательные службы (прачечная, портновская, бельевая, склад и т.д.)

Тема 3. Анимационное обслуживание на предприятиях размещения. Игровое направление в обслуживании туристов.

Отдых, досуг и развлечения. Цели и задачи анимационных программ. Анимационные программы и шоу. Анимационные игры и представления. Аниматор – его обязанности и ответственность. Построение анимационного представления. Смета анимационного представления. Корпоративная анимация.

Азартные игры как вид развлечений. Казино и игровые залы. Проблемы обслуживания.

Тема 4. Специфика ресторанного производства. Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане.

Основные этапы развития мировой индустрии питания. Понятие «ресторан». Классификация ресторанов (городские, самообслуживания, вокзальные, вагоны-рестораны, на теплоходах, для мототуристов, в самолетах, кафе, диско-бары, закусочные и др.). Типы ресторанов (салонный, национальный, специализированный, интерьерный, музыкальный, концертный, зрелищный, смешанный, таверна, кафешантан, кейтеринг).

Питание в гостинице и его специфика. Обслуживание в гостиничных номерах.

Организация шоу-программ. Техническое обеспечение программ. Жанры сценического искусства в ресторане (вокальный, оригинальный, музыкальный, танцевальный, речевой, смешанный, пантомима). Организация шоу-программ (варьете, мюзик-холл, конкурсные шоу, караоке, встреча с исполнителем и др.). Специфика анимационных программ при обслуживании иностранных туристов. Техническое обеспечение программ (световое и звуковое обеспечение программ, использование компьютерных технологий, использование голографии).

Тема 5. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства.

Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства.

Тема 6. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов. Служебный этикет на предприятиях индустрии гостеприимства.

Требования к оформлению и содержанию должностной инструкции. Квалификационная характеристика. Должностные инструкции ряда основных специалистов и работников туристского предприятия размещения.

Корпоративная культура и ее роль в работе туристских предприятий индустрии гостеприимства. Психологическая культура сервиса. Подготовка кадров в индустрии гостеприимства.

Тема 7. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства. Маркетинг в индустрии гостеприимства.

Индустрия гостеприимства как объект менеджмента. Внешняя и внутренняя среда в индустрии гостеприимства. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства. Отечественные и международные системы управления на базе стандартизации в индустрии гостеприимства. Формы управления.

Сущность, цели и функции маркетинга в индустрии гостеприимства. Сегментирование потребителей в индустрии гостеприимства. Сбыт и реклама в индустрии гостеприимства. Особенности ценообразования в индустрии гостеприимства.

Тема 8. Современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства Московского региона. Определение степени контакта с покупателями, уровней обслуживания и технологии на предприятиях индустрии гостеприимства.

Современная ситуация в индустрии гостеприимства. Ресурсное обеспечение в индустрии гостеприимства. Социально-демографические аспекты развития индустрии гостеприимства.

Понятие о «контактной зоне» и зоне "терпения" производителя и потребителя услуг. Уровни покупательских контактов, каналы осуществления бизнеса. Позиционирование предприятий бизнеса в сфере услуг. Управление лояльностью отношений и поведение потребителей. Роль коммуникаций для управленческого и обслуживающего персонала. Ранжирование рабочих факторов обслуживающего персонала предприятия сферы услуг его владельцами и менеджерами. Подбор и тренинг для персонала.

Тема 9. Интеграция производительности и измерение качества услуг в индустрии гостеприимства. Программа постоянного улучшения качества услуг в индустрии гостеприимства. Перспективные направления развития индустрии гостеприимств.

Качество услуги, его оценка производителем и потребителем. Критерии качества и производительности. Система качества услуг. Концепция измерения производительности в сфере услуг. Определение производительности и эффективности производства услуг. Принципы гостеприимства и качественного обслуживания. Рабочие элементы системы качества услуг. Применение структурированных принципов системы качества в сфере услуг. Модели оценки качества услуги. Создание ценности услуги на конкурирующем рынке. Стандартизация операций. Принципы улучшения стандартов качества услуг. Неудовлетворенность клиентуры качеством услуг. Перемены в процессах и культуре предоставления услуг при работе в условиях всеобщего управления качеством. Выбор операциональных критериев качества услуг в профессиональной деятельности. Понятие комфорта. Уровень обслуживания как эффективность логистики. Компоненты эффективности логистики. Пунктуальность и качество исполнения услуги. Гарантии качества услуг.

Компоненты программы постоянного улучшения качества услуг, процессы и их взаимодействие. Ситуационный анализ. Поиск причин проблем. Разработка целей и задач по улучшению качества. Достижение поставленных целей и их реализация. Формы организации услуг и удовлетворенность клиентуры. Уровень сервиса как количество услуг, качество удобств, стиль, возможности удовлетворения потребностей. Оценка результатов организации и технологии сервиса.

Мировая практика развития индустрии гостеприимства. Направления совершенствования деятельности предприятий индустрии. Системы качества, инновации в сфере услуг – основное направление развития отрасли.

5.1. Планы семинарских, практических, лабораторных занятий

СЕМИНАР 1. ТЕМА 1. Менеджмент как вид деятельности. Особенности туризма как объекта управления

Цель: изучить закономерности управления социально-экономическими системами, методические основы менеджмента, природу и состав функций менеджмента.

Вопросы для обсуждения:

1. Управление и его элементы.
2. Классификация систем управления.
3. Управление социально-экономическими системами.
4. Взаимосвязь понятий и категорий управления.
5. Законы в деятельности руководителя.
6. Принципы управления.
7. Цели, задачи и методы менеджмента.
8. Общие положения о функциях менеджмента.
9. Классификация функций.
10. Общие функции менеджмента и их взаимосвязь.

СЕМИНАР 1. ТЕМА 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины

Цель: изучить предмет, методы и задачи изучения дисциплины

1. Показать значимость изучения дисциплины
2. Продемонстрировать взаимосвязь туризма и индустрии гостеприимства
3. Охарактеризовать рынок международной индустрии гостеприимства.

СЕМИНАР 1. ТЕМА 2. Организационные структуры гостиничного хозяйства.

Цель: изучить организационные структуры гостиничного хозяйства

1. Рассмотреть существующие в международной практике классификации гостиниц.
2. Охарактеризовать рынок гостиничных услуг г. Москвы

СЕМИНАР 1. ТЕМА 3. Анимационное обслуживание на предприятиях размещения

Цель: изучить анимационное обслуживание на предприятиях размещения

1. Показать значимость анимационного обслуживания для туристских курортных предприятий размещения.
2. Разработка анимационного проекта для гостиницы.
3. Игровое направление в обслуживании туристов
4. Дать краткую характеристику игрового бизнеса в местах отдыха туристов

СЕМИНАР 1. ТЕМА 4. Специфика ресторанного производства.

Цель: изучить специфику ресторанного производства.

1. Понятие комплекса услуг предприятий питания.
2. Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане.

3. Рассмотреть основные направления разработки развлекательных мероприятий в современных ресторанах.
4. Продемонстрировать особенности ресторана как места отдыха.

СЕМИНАР 1. ТЕМА 5. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства.

Цель: изучить транспортные услуги в индустрии гостеприимства.

1. Обозначить специфику транспортных услуг в индустрии гостеприимства.
2. Показать разнообразие транспортных услуг в туризме.

СЕМИНАР 1. ТЕМА 6. Служебный этикет на предприятиях индустрии гостеприимства

Цель: изучить служебный этикет на предприятиях индустрии гостеприимства

1. Познакомить с правилами этикета зарубежных предприятий индустрии гостеприимства.

СЕМИНАР 1. ТЕМА 7. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства

Цель: изучить особенности менеджмента в индустрии гостеприимства

2. Изучение транснациональной гостиничной, ресторанной цепи.
3. Маркетинг в индустрии гостеприимства.
4. Показать специфику маркетинга в индустрии гостеприимства.

СЕМИНАР 1. ТЕМА 8. Современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства Московского региона.

Цель: изучить современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства Московского региона.

1. Рассмотреть состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства в Московской области.
2. Определение степени контакта с покупателями, уровней обслуживания и технологии на предприятиях индустрии гостеприимства
3. Показать особую важность уровня работы с клиентурой на предприятиях индустрии гостеприимства.

СЕМИНАР 1. ТЕМА 9. Интеграция производительности и измерение качества услуг в индустрии гостеприимства

Цель: изучить интеграцию производительности и измерение качества услуг в индустрии гостеприимства

1. Продемонстрировать значимость качества услуг и его оценки.
2. Программа постоянного улучшения качества услуг в индустрии гостеприимства
3. Разобрать возможности разработки постоянно действующей системы улучшения качества услуг на предприятии индустрии гостеприимства.
4. Перспективные направления развития индустрии гостеприимства
5. Рассмотреть современный опыт развития индустрии гостеприимства в мире, инновационный подход предприятий индустрии и охарактеризовать перспективы развития отрасли.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение практических заданий. Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы

выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя. Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступать к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой. Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Для более полной реализации цели, поставленной при изучении тем самостоятельно, студентам необходимы сведения об особенностях организации самостоятельной работы; требованиям, предъявляемым к ней; а также возможным формам и содержанию контроля и качества выполняемой самостоятельной работы. Самостоятельная работа студента в рамках действующего учебного плана по реализуемым образовательным программам различных форм обучения предполагает самостоятельную работу по данной учебной дисциплине, включенной в учебный план. Объем самостоятельной работы (в часах) по рассматриваемой учебной дисциплине определен учебным планом.

В ходе самостоятельной работы студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- применить полученные знания и навыки для выполнения практических заданий.

Студент, приступающий к изучению данной учебной дисциплины, получает информацию обо всех формах самостоятельной работы по курсу с выделением обязательной самостоятельной работы и контролируемой самостоятельной работы, в том числе по выбору. Задания для самостоятельной работы студента должны быть четко сформулированы, разграничены по темам изучаемой дисциплины, и их объем должен быть определен часами, отведенными в учебной программе.

Самостоятельная работа студентов должна включать:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, лабораторно-практическим);
- поиск (подбор) и изучение литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- самостоятельную работу над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с календарным планом;
- домашнее задание, предусматривающее завершение практических аудиторных работ;
- подготовку к зачету;
- работу в студенческих научных обществах, кружках, семинарах и т.д.;
- участие в научной и научно-методической работе кафедры, факультета;
- участие в научных и научно-практических конференциях, семинарах.

6.1. Задания для повторения и углубления приобретаемых знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-3 Способен использовать нормативную документацию по качеству туристского продукта, стандартизации и сертификации	ПК-3 – 31	1. Изучить гостеприимство как отрасль индустрии. 2. Дать основные понятия, категории и объекты гостеприимства. 3. Рассказать историю развития индустрии гостеприимства в Европе, США.

туристских услуг;	ПК-3 – 32	1. Рассказать историю развития индустрии гостеприимства в России. 2. Изучить государственное регулирование в сфере гостеприимства в РФ. 3. Охарактеризовать индустрию гостеприимства как структура рынка услуг.
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	ПК-4 – 31	1. Определить основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии. 2. Определить основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии в РФ. 3. Охарактеризовать средства размещения. Понятия, особенности, виды
	ПК-4 – 32	1. Перечислить типы средств размещения. 2. Назвать классификацию средств размещения. 3. Изучить службы гостиницы, их характеристику.

6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-3 Способен использовать нормативную документацию по качеству туристского продукта, стандартизации и сертификации туристских услуг	ПК-3-У1	1. Назвать стандартизацию в гостеприимстве. Качество гостиничных услуг. 2. Перечислить требования к обслуживающему персоналу гостиничных предприятий. 3. Охарактеризовать гостиничное хозяйство Пскова и Псковской области. Состояние и перспективы развития.
	ПК-3-У2	1. Оценить качество гостиничной услуги. Специфику гостиничной услуги. Анализ качества обслуживания. 2. Перечислить предприятия питания в индустрии гостеприимства. 3. Назвать типы предприятий питания
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	ПК-4-У1	1. Перечислить требования к обслуживающему персоналу предприятий питания. 2. Определить роль транспорта в индустрии гостеприимства. 3. Перечислить виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства
	ПК-4-У2	1. Перечислить информационные технологии на предприятиях гостеприимства. 2. Оценить управление персоналом на предприятии гостеприимства. 3. Дать понятие франчайзинга. Франчайзинговые компании в гостеприимстве.

6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-3 Способен использовать нормативную документацию по качеству туристского продукта, стандартизации и сертификации туристских услуг;	ПК-3-В1	1. Назвать общие требования к средствам размещения. Требования к зданию и прилегающей территории. 2. Назвать общие требования к средствам размещения. Требования к номерному фонду. 3. Дать характеристику номерного фонда. Техническое оснащение и оборудование номеров.

	ПК-3-B2	1. Перечислить классификацию номерного фонда гостиницы. 2. Назвать техническое оборудование гостиницы. 3. Определить основные и дополнительные услуги гостиницы.
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	ПК-4-B1	1. Охарактеризовать мировую практику развития индустрии гостеприимства. 2. Проанализировать направления совершенствования деятельности предприятий индустрии. 3. Определить системы качества, инновации в сфере услуг – основное направление развития отрасли.
	ПК-4-B2	1. Определить разработку целей и задач по улучшению качества услуг. 2. Назвать формы организации услуг и удовлетворенность клиентуры. 3. Оценить уровень сервиса как количество услуг, качество удобств, стиль, возможности удовлетворения потребностей.

СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ПОНЯТИЙ

A la carte (фр.) – вид обслуживания, предусматривающий свободный выбор клиентом порционных блюд в предлагаемом ресторанном меню в исторически сложившемся отличии от меню *table d'hote* "табльдот", которое предлагает комплекс блюд по фиксированной цене.

Grand Tour (англ.) – "Большое путешествие" в Европу как завершение образования молодого англичанина в XVIII–XIX в.

Drive-in (англ.) – вид дорожного обслуживания питания (обычно fast-food) в США, когда заказ клиента подавался прямо ему в автомобиль.

Fast-food (англ.) – "быстрая еда", американский тип продуктов и сервиса питания для "перекуса".

Hospitality (англ. от лат.) – гостеприимство.

Play-time (англ.) – в викторианской Англии обозначение досуга, предназначенного для игры и спорта.

Reception (англ.) – служба приема гостей в отелях, "контактная зона", обозначенная стойкой рецепции.

Table d'hote (фр.) – исторически "стол хозяина", т.е. тот набор блюд в придорожной гостинице, который приготовлен для хозяина. В современном ресторанном сервисе – фиксированный набор блюд с единой ценой.

Team-building (англ.-амер.) – термин "революции менеджеров" XX в., когда управление предприятием сервиса основано на создании единой команды управляющих, связанных единой целью и правилами.

Агитпоход – в формате концепции пролетарского туризма организованный поход туристов с пропагандистскими целями или агитацией по конкретному поводу.

Агротуризм – в формате концепции пролетарского туризма организованный поход туристов в сельскую местность для пропагандистской работы и помощи колхозникам.

Альпинизм – занятие горным туризмом; термин появился в XIX в., когда первые горные восхождения были совершены в Альпах.

Антипаломничество – в формате концепции пролетарского туризма организованный поход туристов в дни церковных праздников для пропагандистского разоблачения религиозных чудес.

Бар – тип предприятия общественного питания. Предлагает большой ассортимент алкогольных и безалкогольных напитков, в том числе изготавливаемых на месте, а также десертов и закусок.

Бричка – легкая дорожная повозка без рессор с открытым верхом.

Бронирование – предварительный заказ, который используется в гостиничном и туристском бизнесе.

Велотуризм – туризм с использованием велосипеда как основного средства передвижения. Возник в конце XIX в.

Ведомственный (профсоюзный) туризм – организация туристской деятельности в Советском Союзе после ликвидации ОПТЭ с привлечением ресурсов профсоюзов и различных ведомств.

Вокзал – в XIX в. *voc-zal*, т.е. место, где поют. Поскольку при основании железных дорог на вокзалах давались концерты, название вокзал осталось за местами остановок железнодорожного транспорта.

Всемирный день туризма – международный праздник, принятый 27 сентября 1975 г. ЮНВТО.

География туризма – структура туристских маршрутов применительно к местности или региону.

Герберг – род гостиницы и трактира, учрежденного Петром I для приезжавших в Россию иностранцев.

Гостеприимство – международный термин туристского сервиса, который обозначает комплекс концепций, принципов, средств и сервисных правил приема посетителей в гостиницах и подобных им предприятиях. Общий латинский корень *hospitality* образует термины "гость", "гостеприимство", "хоспис", "госпиталь", "отель".

Гостиница – предприятие, здание, предназначенное для временного проживания туристов, путешественников, граждан.

Гость – приезжий, прибывший в другую страну, другую местность с туристской целью, потребитель сферы гостеприимства.

Гостиный двор (от слова "гость") – комплекс зданий, включающих склады, магазины, жилые помещения для иностранных купцов в Средние века.

Госпитальеры – первоначальное название мальтийского рыцарского ордена в Средние века, который организовал приюты и госпитали для паломников в Иерусалим.

Гриль-комната – заведение питания среднего класса в Англии XIX в., где подавалось мясо, приготовленное на гриле.

Деловой туризм – туристское путешествие с деловыми целями без получения доходов по месту путешествия.

Дестинация – международный туристский термин для обозначения территории, обладающей определенными туристскими ресурсами и туристской инфраструктурой, делающей данный регион возможным для посещения туристами. На туристском сленге дестинацию называют "горшок с медом". (Например: *дестинация Париж, дестинация национальный парк Серенгети, дестинация Средиземноморья.*)

Дилижанс – большой крытый экипаж, запряженный лошадьми, для перевозки пассажиров и багажа. Появился в Англии в XVII в.

Дом отдыха – в СССР оздоровительное учреждение с регламентированным режимом отдыха практически без лечения.

Дорожники – краткое руководство для путешествующих в XVIII-XIX вв.

Достопримечательности – туристский термин, обозначающий привлекательные для посещения и использования объекты в туризме. Делятся на естественные, природные и рукотворные.

Досуг – туристский и рекреационный термин, обозначающий не только наличие свободного времени, но и мотивированную организацию его проведения потребителем. (Например: *индустрия досуга.*)

"Дом Харвея" – учреждение придорожного сервиса для сервиса краткого проживания и питания. Возникло в XIX в. на линиях железных дорог в США.

Землепроходцы – путешественники, открывавшие неизвестные земли.

Изыскательный туризм – в Советском Союзе туризм, в котором перед участниками тура поставлены научно-изыскательные (геологические, лесоведческие и т.п.) цели.

Имиджевая реклама – в туризме реклама не с целью продажи конкретного тура, а для создания положительного имиджа города, территории, события.

Иммиграция – переезд жителей одной страны в другую на постоянное жительство со сменой гражданства.

Индустриальный маршрут – в формате концепции пролетарского туризма организованный поход туристов с посещением индустриальных объектов.

Индустрия развлечений – обозначение сферы бизнеса, который специализируется на организации досуга для удовлетворения мотивации развлечения у потребителя.

Инновация в туризме – применение принципиально новых способов решения туристских задач.

Интурист – название туристской организации в СССР (1929), которая специально занималась международным туризмом. Так же называли и иностранных гостей в СССР.

Исторические гостиницы – гостиницы, в капитал бренда которых входит история их возникновения и деятельности, если она имеет рекламный потенциал.

Исторический туризм – туризм по маршруту исторических событий и памятников с реконструкцией исторических событий.

Кабак – предприятие общественного питания в дореволюционной России, предназначенное исключительно для потребления алкогольных напитков.

Каботажное плавание – плавание в видимости берега. Характерно для древних мореплавателей, не имевших компаса.

Карета – закрытый четырехколесный экипаж на рессорах, обычно с дверцей и окном.

Картография – создание карты по схемам, рисункам, описаниям и другим источникам.

Кафе – предприятие общественного питания среднего и низшего класса. Минимальный ассортимент, блюда могут готовиться на месте или используются полуфабрикаты. Предназначено для быстрого питания, часто практикуются комплексные завтраки и обеды, деловые завтраки и ланчи.

Кафетерий – то же, что и кафе, но ассортимент еще более ограниченный, часто исчерпывается салатами, напитками и закусками. Особое внимание уделено горячим напиткам: чай, кофе.

Качественный туризм – современная международная концепция туризма для XXI в., основанная на сохранении и умножении природных и культурных богатств при помощи новых туристских технологий и социальной ориентированности туристского бизнеса.

Кемпинг – мобильное учреждение для проживания туристов демократического класса. Обычно располагается в труднодоступных местах, где нет гостиниц.

Кибитка – крытая телега, повозка без рессор.

Клиентоориентированность – современная концепция сервиса гостеприимства, которая исходит из доминирующей роли клиента в бизнесе.

Клубный туризм – форма туристской деятельности и управления при посредстве добровольных клубов, общественных объединений туристов.

Консьюмеризм – движение в защиту прав потребителей.

Корчма – постоянный двор, трактир в Польше, Белоруссии, на Украине.

Кофейня – заведение, главным продуктом которого является кофе. В кофейнях XVII–XIX вв. исключался алкоголь.

Круизный лайнер – морской корабль специальной конструкции, который предоставляет сервис проживания, сервис питания и сервис развлечений во время туристского круиза. Отличается большим количеством жилых помещений (кают).

Кружечный двор – заведение для потребления алкогольных напитков, аналог кабака.

Культурный потенциал дестинации – ассортимент и плотность размещения культурных достопримечательностей и возможностей для познавательного и культурного туризма в данном регионе.

Курзал – курортный зал, комбинированное помещение для концертов, гастролей, лекций, развлечений, которое сооружается на курорте.

Курорт (от нем. *Kur* Ori) – местность, ориентированная на оздоровительный и рекреационный туризм в силу благоприятных климатических условий и имеющейся инфраструктуры.

Курортная архитектура – особого рода эклектичная архитектура курортной местности, назначение которой состоит в подчеркивании природных достоинств курорта.

Линейный маршрут – маршрут, при котором туристская группа движется от одного объекта к другому, не возвращаясь к месту отправления.

Маршрут – в туризме конфигурация передвижения группы или одного туриста в соответствии с программой тура.

Меблированные комнаты – вид заведений в России XIX в., предоставлявших сервис проживания с небольшой оплатой. Обычно дом с квартирами и мебелью, которые сдавались за плату.

Метрдотель (от фр. *Maitre d'hotel*) – должностное лицо в ресторане, распорядитель в ресторанном зале, который руководит работой официантов и встречает гостей.

"Миф места" – в туризме создание при помощи рекламы, массового сознания стереотипного представления о городе, местности, наделение их общепринятыми признаками. (Например: *Египет – это пирамиды*, *Москва – это Кремль*; и т.п.)

Мотель (от англ. *motor + hotel*) – гостиница для туристов, путешествующих на автомобиле.

Мотивация туриста – туристский термин, обозначающий цели потребителя, предпринимającego путешествие. Служит для типологизации туров. (Например: *лечебный туризм, образовательный туризм*.)

"Нансеновский паспорт" – паспорт для беженцев и эмигрантов, который был утвержден по инициативе Ф. Нансена Лигой Наций после Первой мировой войны.

Национальный парк – территория, на которой охраняются ландшафтные и уникальные явления природы, животный и растительный мир. От заповедника отличается тем, что допускает посещение туристами.

Ночлежный дом – в России XIX в. заведение для проживания самого низкого качества.

Ойкумена (от др.-греч. οἰκουμένη) – в интерпретации древних народов, населенная и известная часть территории. Греки обозначали ойкуменой территории вокруг Средиземного моря.

Олимпийские игры – в древней Греции спортивные состязания в формате массового праздника с 776 г. до н.э. Отменены в 394 г. и возобновлены с 1896 г. как главные международные спортивные соревнования.

Омнибус (от лат. *Omnibus* – для всех) – многоместная конная карета, первый вид общественного транспорта. Появился в Париже в 1662 г.

Онлайн-бронирование (англ. *online* – на линии) – современная технология бронирования мест в гостиницах, самолетах и других видах транспорта, основанная на электронных средствах связи, которые позволяют получить немедленное подтверждение бронирования.

Отель (от фр. *Hotel*) – традиционный тип гостиничного заведения высокого разряда, имеющего стандартный набор услуг.

Отельер – работник отеля, специалист по отельному делу.

Паб – род пивного заведения в Англии, где подавалась к пиву простая закуска.

Пакетный тур – тур, в который включены все виды туристского сервиса: передвижение, проживание, питание и пр.

Паломничество – туризм с религиозной мотивацией

Паломническая книжка – краткое руководство для совершения паломничества с описанием маршрута.

Пансионат – род недорогой гостиницы семейной направленности в курортной местности.

Передвижные купальни – закрытая повозка, которая въезжала в море. Появились в Англии в XVIII–XIX вв. для закрытого от посторонних глаз купания в море.

Пионерский лагерь – летнее оздоровительное учреждение для детей пионерского возраста (9–14 лет) в Советском Союзе.

Пирс – сооружение, предназначенное для причаливания небольших судов, а также для прогулок и развлечений на морских курортах. Представляет собой длинный и широкий помост, выдающийся в море.

Пифийские игры – один из видов спортивных соревнований и развлечений в Древней Греции, объект событийного туризма.

Подорожная – документ, который выдавался путешественнику XVIII в. для беспрепятственного следования по маршруту и пользования лошадьми на почтовых станциях.

Полис – своеобразная политико-административная организация городов Древней Греции, когда город представлял собой одновременно самостоятельное государственное образование. (Например: *Афины – город-государство*).

Половой – название официанта в русском трактире.

Портье (от фр. *Porte* – дверь) – служащий гостиницы, ведающий регистрацией гостей, хранением ключей, приемом и выдачей почты гостей и т.п.

Постоялый двор – комплекс, включающий в себя трактир или таверну, комнаты для проезжающих, помещение для лошадей, слуг и т.п.

Почтовая станция – в России XIX в. пункт, где следующие по маршруту почтовые кареты могли менять лошадей. Иногда предоставлялся минимальный сервис кратковременного проживания и питания.

Пролетарский туризм – концепция и тип туристской деятельности в СССР в первой половине XX в., когда главная мотивация туризма предлагалась извне как общая идея служения задачам пролетариата.

Променад – пешеходная дорожка вдоль моря, специально оборудованная для прогулок.

Пульмановский вагон – железнодорожный вагон самого высокого сервиса, предназначенный для железнодорожных путешествий. Изобретен в XIX в. инженером Пульманом в США.

Пустынь – религиозное место, куда удалялись некоторые монахи (пустынники) для одинокого поиска праведной жизни и молитв. Место паломничества.

Путевка – тип ваучера в Советском Союзе, который удостоверял право обладателя на предоставление санаторно - курортных услуг организованного отдыха.

Путеводитель – практическое руководство для путешественника с необходимыми сведениями различного характера.

Путешественник – человек, совершающий мотивированную поездку вне коммерческой структуры. Характерное название для Средневековья и исследовательских путешествий Нового времени.

Путешествие – поездка, предпринимаемая с мотивированной целью, не всегда коммерчески обоснованной, и нередко организованная самостоятельно, вне туристского бизнеса.

Рекреационная зона – местность, предназначенная и оборудованная для отдыха.

Рекреация – отдых, обычно организованный. Используется как туристский термин.

Релаксация – отдых, основанный на максимальном расслаблении, "ничего не делании". Термин используется в оздоровительном и лечебном туризме.

Религиозный туризм – туризм, который совершается как с религиозными целями, так и с культурно-познавательной мотивацией, чем отличается от паломничества.

Ресторан – предприятие общественного питания высокого класса. Имеет собственную кухню, часто специализируется на каких-либо видах национальной кухни. Обладает широким ассортиментом блюд, часто сложного изготовления, а также качественных напитков. Предназначается не только для потребления пищи, но и для рекреации, досуга и развлечения. В ресторанах нередко звучит музыка, организуются концерты и выступления артистов.

Самодетельный (самостоятельный) туризм – туризм вне управляющих и коммерческих структур, который осуществляется либо лично туристом, либо в составе такой же самодетельной группы.

Сервис – род деятельности в бизнесе по созданию и реализации каких-либо услуг.

Сетевой отель – отель, который входит в "цепочку" отелей в других местностях, объединенных единым менеджментом и стандартами сервиса.

Событийный туризм – туризм, объектом которого служат не определенные территории, а события, которые могут происходить в разных местах. (Например: *современные Олимпийские игры, выставки, концерты* и т.п.)

Сомелье – специалист по культуре потребления вин, консультант в данной области.

Социальный туризм – туризм, направленный на организацию досуга определенной социальной группы.

Спа-курорт – международное название курортов, предложение которых основано на использовании лечебных и минеральных вод, грязей, природной среды. Одно из происхождений названия – курорт в городе Спа в Бельгии.

Спортивный туризм – туризм с применением технологий и правил какого-либо вида спорта: горнолыжный туризм, велотуризм, рафтинг, дайвинг и т.п.

Столовая – предприятие общественного питания, характерное для советского периода сервиса. Отличается стандартным ассортиментом блюд, нередко комплексным их характером. Предназначено преимущественно для питания сотрудников в учреждениях.

Таверна – кабачок, трактир преимущественно в Средиземноморских странах (Италия, Испания).

Тарантас – дорожная, четырехколесная крытая повозка в России XIX в.

Театр-буфф – театр "легкого жанра" с представлениями развлекательного назначения: оперетты, водевили, концертные и танцевальные номера эстрадного жанра.

Термы – бани в Древнем Риме, которые соединяли в себе лечебный, оздоровительный, развлекательный, спортивный сервис.

Топоним – географическое название, которое выражает особенности данной местности.

Трактир – предприятие общественного питания, характерное для Средневековья. Происходит от слова "тракт" (дорога), поскольку чаще всего возникало как придорожная инфраструктура. Имеет достаточно широкий ассортимент закусок, несколько горячих блюд, обслуживается официантами (в России их называли половыми). Нередко имеется несколько комнат для отдыха и временного пребывания проезжающих. Комбинируется сервис питания и гостиницы.

Тур (фр. *Tour* – круг) – в туризме движение по определенному маршруту с определенной целью.

Туризм – социокультурно мотивированное путешествие для проведения досуга. Юридическое определение туризма включает признаки выезда за пределы территории проживания больше, чем на сутки с определенными мотивационными целями.

Туристский пакет – сочетание разных видов сервиса в единый туристский продукт, который является товаром в коммерческом туризме.

Туристский ресурс (потенциал) – набор и сочетание привлекательных качеств, объектов, условий определенной местности или события, которые могут стать основанием для создания специального тура.

Увеселительный парк – городской или пригородный парк, который насыщен заведениями питания и развлекательными заведениями, аттракционами и т.п. Предназначен не только для рекреации, но и для развлечения. Используется в туристских пакетах.

Урбанизация - процесс роста городов, городского населения и городской культуры, характерный для Европы нового времени.

Услуга – часть сервисной деятельности, предназначенная для удовлетворения каких-либо запросов потребителя.

Финляндчики – городское название в Москве XIX–XX вв. маленьких речных судов, предназначенных для прогулок.

Форс-мажор – непредвиденные обстоятельства непреодолимой силы в туризме.

Фронтир – обозначение границы, передней части известной местности перед неизвестным пространством.

Хадж – паломничество мусульманина к главным святыням ислама.

Харчевня – предприятие общественного питания низкого класса с небольшим ассортиментом простых блюд, закусок и алкогольных напитков. Характерна для европейских стран в Средние века.

Хоспис – госпитальное предприятие благотворительного характера для бедных и тяжело больных людей.

Хостел – самое простое учреждение для проживания с минимальным сервисом. Обычно предназначено для молодежи и сезонного туризма.

Цепи гостиничные (сети гостиничные) – группа гостиничных предприятий, осуществляющих коллективный бизнес с единым менеджментом и стандартом обслуживания.

Чайная – заведение питания в России XIX в., где главным продуктом был чай, главным процессом – длительное чаепитие, по имелись и другие блюда.

Чартер – единичный рейс (обычно авиарейс) по определенному маршруту, где все места закуплены одной фирмой для определенной группы пассажиров.

Экскурсия – кратковременное посещение достопримечательности или маршрута с туристской мотивацией.

Экскурсионная станция – в Советском Союзе небольшое учреждение в определенном регионе, которое обеспечивает реализацию утвержденных экскурсий по маршруту.

Эндемический – характерный для данной местности, произрастающий или живущий только в определенной местности. (Например: *растения-эндемики*.)

Энотуризм – винотуризм, т.е. вид гастрономического туризма с мотивацией знакомства с культурой виноделия и потребления вина. Характерен для Франции.

Ям – род почтово-перевалочной станции в средневековой России для доставки официальной корреспонденции и государственных дел.

Ямщик – кучер, управлявший повозкой, следовавшей по определенному маршруту.

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

Паспорт фонда оценочных средств

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)		ФОС для текущего контроля	ФОС для промежуточной аттестации
	Знать	основные научные и практические проблемы организации	Тест	Вопросы к зачёту с оценкой.
ПК-3 Способен использовать				

нормативную документацию по качеству туристского продукта, стандартизации и сертификации туристских услуг;		документационного обеспечения управления в туризме, нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации турпродукта; ПК-3-31		
		своеобразие организации работы с документами в туризме и их зависимость от развития системы делопроизводства; ПК-3-32		
	Уметь	организовывать службу делопроизводства и работу ее сотрудников в учреждении, организации и на предприятии туризма; ПК-3-У1	Реферат, доклад-презентация	
		применять на практике нормативную документацию в сфере туристской индустрии; ПК-3-У2		
	Владеть	методами и технологией обработки документов на основе использования средств организационной и вычислительной техники; ПК-3-В1	Практические задания	
		практическими методами организации документационного обеспечения управления на предприятии; ПК-3-В2		
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	Знать	нормативно-правовые основы менеджмента в туризме; ПК-4-31	Тест	Вопросы к зачёту с оценкой
		современные тенденции менеджмента в туризме с учетом социальной политики государства, международного и российского права; ПК-4-32		
	Уметь	применять общеправовые знания в менеджменте туристской индустрии; ПК-4-У1	Реферат, доклад-презентация	
		организовать структуру туристского предприятия с учетом социальной политики государства; ПК-4-У2		
	Владеть	навыками использования правовых норм в сфере менеджмента туристской индустрии; ПК-4-В1	Практические задания	

		технологиями построения организационных структур с учетом социальной политики государства в сфере туризма; ПК-4-B2		
--	--	--	--	--

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Критерии оценивания результатов обучения			
			2	3	4	5
ПК-3 Способен использовать нормативную документацию по качеству туристского продукта, стандартизации и сертификации туристских услуг;	Знать	основные научные и практические проблемы организации документационного обеспечения управления в туризме, нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации турпродукта; ПК-3-31	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		своеобразие организации работы с документами в туризме и их зависимость от развития системы делопроизводства; ПК-3-32				
	Уметь	организовывать службу делопроизводства и работу ее сотрудников в учреждении, организации и на предприятии туризма; ПК-3-У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		применять на практике нормативную документацию в сфере туристской индустрии; ПК-3-У2				
	Владеть	методами и технологией обработки документов на основе использования средств организационной и вычислительной техники; ПК-3-В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		практическими методами организации документационного обеспечения управления на предприятии; ПК-3-В2				
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в	Знать	нормативно-правовые основы менеджмента в туризме; ПК-4-31	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		современные тенденции менеджмента в туризме с учетом социальной политики государства, международного и российского права;				

том числе с учетом социальной политики государства;		ПК-4-32				
	Уметь	применять общеправовые знания в менеджменте туристской индустрии; ПК-4-У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		организовать структуру туристского предприятия с учетом социальной политики государства; ПК-4-У2				
	Владеть	навыками использования правовых норм в сфере менеджмента туристской индустрии; ПК-4-В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		технологиями построения организационных структур с учетом социальной политики государства в сфере туризма; ПК-4-В2				

7.1. ФОС для проведения текущего контроля

7.1.1. Задания для оценки знаний

Тест №1

ПК-3 – 31, ПК-3 – 32, ПК-4-31, ПК-4-32

1. Туризм – это:

- а) сфера экономической деятельности;
- б) вид досуговой деятельности;
- в) социально-культурное явление.

2. Субъект туризма – это:

- а) путешественник;
- б) посетитель;
- в) турист.

3. Какие учреждения отдыха появились после Великой Отечественной войны?

- а) дома отдыха;
- б) пансионаты.
- в) санатории

4. Какую систему питания предлагают своим клиентам российские санатории:

- а) только завтрак;
- б) полупансион;
- в) полный пансион;
- г) все включено.

5. Конкурентами туроператоров в деле организации путешествий в последние годы становятся:

- а) банки;
- б) авиакомпания;
- в) круизные компании;

г) страховые компании.

6. *Гостеприимство – это:*

- а) потребительское свойство турпродукта;
- б) индустрия;
- в) сектор бизнеса.

7. *От 40 до 60% стоимости турпакета составляют:*

- а) услуги средств размещения;
- б) транспортные услуги;
- в) услуги туристических фирм.

8. *Гостиницы с количеством номеров до 30 – это:*

- а) малая гостиница;
- б) семейная гостиница;
- в) эконом-класса.

9. *Максимум притока туристов в дестинации – это:*

- а) горячий (высокий) сезон;
- б) пик сезона;
- в) «мертвый» сезон.

10. *Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:*

- а) структура туристского рынка;
- б) рынок гостиничных услуг;
- в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства.

11. *Из перечисленных разрядов, турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды:*

- а) 2;
- б) 4;
- в) В.

12. *Возглавляет работу гостиничного комплекса:*

- а) исполнительный директор;
- б) коммерческая служба;
- в) генеральный директор (генеральный менеджер).

13. *Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:*

- а) Великобритания, Швейцария;
- б) Испания;
- в) Италия, Португалия.

14. *Тайм-шер индустрией занимаются такие корпорации как:*

- а) Hilton, Marriott, Sheraton;
- б) Marriott, ETN, TUI;
- в) Nekkerman, ITS, Holiday Inn.

15. *За единицу времени пользования услугами в тайм-шер индустрии принимается:*

- а) одна неделя;
- б) один месяц;

в) 10 дней.

16. Согласно ГОСТу, мотели имеют такие категории:

- а) 4;
- б) 5;
- в) 3.

17. В Великобритании классность гостиницы удостоверяют:

- а) мечи;
- б) ордена;
- в) короны.

18. В гостиничном хозяйстве во всем мире занято примерно:

- а) 40 млн. человек;
- б) 50 млн. человек;
- в) 60 млн. человек.

19. Возникновение первых предприятий гостиничной индустрии связано с:

- а) Древней Грецией;
- б) Древним Римом;
- в) Средневековой Францией.

20. Среди наиболее известных пионеров гостиничной индустрии начала 20 века были:

- а) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон;
- б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц;
- в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье.

21. ИКАО – это:

- а) Международная транспортная организация
- б) Международная корпорация гражданской авиации
- в) Международная организация гражданской авиации
- г) Межправительственная организация авиаперевозчиков
- д) Межрегиональный союз воздушного транспорта
- е) Ассоциация евроазиатских авиакомпаний

22. Договор на авиаперевозку заключается между:

- а) Пассажиrom и аэропортом.
- б) Пассажиrom и турфирмой, организующей путешествие.
- в) Пассажиrom и авиакомпанией
- г) Пассажиrom и экипажем воздушного судна
- д) Пассажиrom и Государственной Службой гражданской авиации.
- е) Пассажиrom и государством.

23. Считается ли добровольным отказ пассажира от перевозки, если он произошел по причине опоздания пассажира на рейс?

- а) Считается
- б) Не считается
- в) В зависимости от условий договора
- г) В зависимости от внутренних правил перевозчика

24. Различают следующие виды морских перевозок:

- а) Каботажные
- б) Дальние
- в) Международные
- г) Внутренние
- д) Краткосрочные

Тест №2

ПК-3 – 31, ПК-3 – 32, ПК-4-31, ПК-4-32

1. *Дестинация – это:*

- а) туристский комплекс;
- б) туристский регион;
- в) другая местность (страна), отличная от места постоянного проживания туриста.

2. *Столовая в санатории отличается от ресторана: (1 позиция)*

- а) ценами;
- б) богатством интерьера;
- в) обязательным предоставлением диетического питания.

3. *Большинство стран Западной Европы имеют классификацию отелей:*

- а) буквенную;
- б) корон и ключей;
- в) разрядов;
- г) звездную.

4. *Какие средства размещения относятся к нетрадиционным:*

- а) горные шале;
- б) охотничьи домики;
- в) бунгало;
- г) средневековые замки;
- д) подводные лодки;
- е) ледяные отели.

5. *Все сегменты индустрии туризма:*

- а) связаны между собой;
- б) могут существовать независимо друг от друга;
- в) взаимосвязаны и зависят друг от друга.

6. *На Ваш взгляд, индустрия гостеприимства –*

- а) является составной частью индустрии туризма;
- б) это самостоятельный сектор экономики;
- в) обе индустрии взаимодействуют друг с другом.

7. *Международная классификация транспортных средств: (состоит из трех позиций)*

- а) воздушный транспорт;
- б) водный транспорт;
- в) сухопутный транспорт;
- г) наземный транспорт.

8. *Какие категории отелей практически отсутствуют в России? (2 позиции)*

- а) отели «люкс»;

- б) мотели;
- в) отели для постоянного проживания;
- г) таймшерные отели;
- д) отели вблизи аэропортов.

9. Максимум притока туристов в дестинации – это:

- а) горячий (высокий) сезон;
- б) пик сезона;
- в) «мертвый» сезон.

10. В начале 90-х годов туризм занимал это место в мировой торговле товарами и услугами:

- а) 3;
- б) 4;
- в) 2.

11. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:

- а) портье, швейцары;
- б) горничные;
- в) бюро обслуживания.

12. Самый высокий отель мира находится в:

- а) Гонконге;
- б) Сингапуре;
- в) Нью-Йорке.

13. “Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:

- а) Англии;
- б) Германии;
- в) Франции.

14. Из перечисленных категорий, для гостиничных номеров установлены следующие категории:

- а) “люкс-апартамент”;
- б) “вышая”, “первая”;
- в) “люкс”.

15. Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в:

- а) Нью-Йорке;
- б) Лондоне;
- в) Лас-Вегасе.

16. Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в:

- а) странах Западной Европы;
- б) в Северной Америке;
- в) в юго – восточной Азии.

17. В гостиницах “5 звезд” время для завтраков в зале ресторана продлевается до:

- а) 12 часов
- б) 10 часов
- в) 11 часов.

18. В Европе самым большим владельцем гостиничных консорциумов является:

- а) Австрия;
- б) Италия;
- в) Франция.

19. В самой крупной международной гостиничной цепи “Cendant Corp” насчитывается столько гостиниц:

- а) более 3590;
- б) более 6000;
- в) 5987.

20. IATA –это:

- а) Международный союз авиакомпаний
- б) Межправительственная организация гражданской авиации
- в) Международная транспортная корпорация
- г) Международная ассоциация воздушного транспорта
- д) Международная ассоциация авиакомпаний
- е) Межрегиональный союз транспорта

21. Какой из названных маршрутов относится к внутренним авиaperевозкам?

- а) Москва – Санкт-Петербург.
- б) Москва – Сочи.
- в) Москва – Калининград.
- г) Москва – Новосибирск.
- д) Все выше названные маршруты.
- е) Все выше названные маршруты кроме Москва – Калининград.

22. Основными перевозочными документами на воздушном транспорте являются:

- а) Пассажирский билет
- б) Багажная квитанция
- в) Квитанция платного багажа
- г) Авиагрузовая накладная
- д) Все перечисленные документы
- е) Нет правильного ответа

23. Сколько железных дорог входит в состав ОАО «Российские железные дороги» в настоящее время?

- а) 21.
- б) 20.
- в) 19.
- г) 18.
- д) 17.
- е) 4.

24. ИМО –это:

- а) Международная корпорация морского транспорта
- б) Международная организация морских перевозок
- в) Международная морская организация
- г) Международная ассоциация морских пароходств
- д) Международная транспортная ассоциация

Критерии оценки теста:

- если обучающийся выполняет правильно до 50% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «неудовлетворительно»;
- если обучающийся выполняет правильно 51-75% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «удовлетворительно»;
- если обучающийся выполняет правильно 76-89 % тестовых заданий, то ему выставляется оценка «хорошо»;
- если обучающийся выполняет правильно 90-100 % тестовых заданий, то ему выставляется оценка «отлично».

7.1.2. Задания для оценки умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-3 Способен использовать нормативную документацию по качеству туристского продукта, стандартизации и сертификации туристских услуг;	ПК-3 – У1	Темы рефератов, докладов-презентаций 1.Требования к оформлению и содержанию должностной инструкции. 2.Квалификационная характеристика. 3.Должностные инструкции основных специалистов и работников туристско-го предприятия размещения. 4.Корпоративная культура и ее роль в работе туристских предприятий индустрии гостеприимства.
	ПК-3 – У2	Темы рефератов, докладов-презентаций 1 Психологическая культура сервиса. 2.Подготовка кадров в индустрии гостеприимства. 3.Индустрия гостеприимства как объект менеджмента. 4.Внешняя и внутренняя среда в индустрии гостеприимства.
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	ПК-4 – У1	Темы рефератов, докладов-презентаций 1.Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства. 2.Отечественные и международные системы управления на базе стандартизации в индустрии гостеприимства. 3.Формы управления. 4.Сущность, цели и функции маркетинга в индустрии гостеприимства.
	ПК-4 – У2	Темы рефератов, докладов-презентаций 1.Сегментирование потребителей в индустрии гостеприимства. 2.Сбыт и реклама в индустрии гостеприимства. 3.Особенности ценообразования в индустрии гостеприимства. 4.Ресурсное обеспечение в индустрии гостеприимства.

Критерии оценки учебных действий обучающихся (выступление с докладом, рефератом по обсуждаемому вопросу)

Оценка	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения.
Хорошо	обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее,

	опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения.
Удовлетворительно	тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть Обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений.
Неудовлетворительно	- обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений.

7.1.3. Задания для оценки владений, навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-3 Способен использовать нормативную документацию по качеству туристского продукта, стандартизации и сертификации туристских услуг;	ПК-3-B1	Практические задания 1. Назвать общие требования к средствам размещения. Требования к зданию и прилегающей территории. 2. Назвать общие требования к средствам размещения. Требования к номерному фонду. 3. Дать характеристику номерного фонда. Техническое оснащение и оборудование номеров.
	ПК-3-B2	Практические задания 1. Перечислить классификацию номерного фонда гостиницы. 2. Назвать техническое оборудование гостиницы. 3. Определить основные и дополнительные услуги гостиницы.
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	ПК-4-B1	Практические задания 1. Охарактеризовать мировую практику развития индустрии гостеприимства. 2. Проанализировать направления совершенствования деятельности предприятий индустрии. 3. Определить системы качества, инновации в сфере услуг – основное направление развития отрасли.
	ПК-4-B2	Практические задания 1. Определить разработку целей и задач по улучшению качества услуг. 2. Назвать формы организации услуг и удовлетворенность клиентуры. 3. Оценить уровень сервиса как количество услуг, качество удобств, стиль, возможности удовлетворения потребностей.

Критерии оценки учебных действий обучающихся на практических занятиях

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.

Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

7.2. ФОС для проведения промежуточной аттестации.

7.2.1 Задания для оценки знаний к зачёту с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-3 Способен использовать нормативную документацию по качеству туристского продукта, стандартизации и сертификации туристских услуг;	ПК-3 – 31	Перечень вопросов 1. Изучить гостеприимство как отрасль индустрии. 2. Дать основные понятия, категории и объекты гостеприимства. 3. Рассказать историю развития индустрии гостеприимства в Европе, США.
	ПК-3 – 32	Перечень вопросов 1. Рассказать историю развития индустрии гостеприимства в России. 2. Изучить государственное регулирование в сфере гостеприимства в РФ. 3. Охарактеризовать индустрию гостеприимства как структура рынка услуг.
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	ПК-4 – 31	Перечень вопросов 1. Определить основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии. 2. Определить основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии в РФ. 3. Охарактеризовать средства размещения. Понятия, особенности, виды
	ПК-4 – 32	Перечень вопросов 1. Перечислить типы средств размещения. 2. Назвать классификацию средств размещения. 3. Изучить службы гостиницы, их характеристику.

7.2.2. Задания для оценки умений к зачету с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-3 Способен использовать нормативную документацию по качеству туристского продукта, стандартизации и сертификации туристских услуг;	ПК-3 – У1	Перечень вопросов 1. Назвать стандартизацию в гостеприимстве. Качество гостиничных услуг. 2. Перечислить требования к обслуживающему персоналу гостиничных предприятий. 3. Охарактеризовать гостиничное хозяйство Пскова и Псковской области. Состояние и перспективы развития.

	ПК-3 – У2	Перечень вопросов 1. Оценить качество гостиничной услуги. Специфику гостиничной услуги. Анализ качества обслуживания. 2. Перечислить предприятия питания в индустрии гостеприимства. 3. Назвать типы предприятий питания
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	ПК-4 – У1	Перечень вопросов 1. Перечислить требования к обслуживающему персоналу предприятий питания. 2. Определить роль транспорта в индустрии гостеприимства. 3. Перечислить виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства
	ПК-4 – У2	Перечень вопросов 1. Перечислить информационные технологии на предприятиях гостеприимства. 2. Оценить управление персоналом на предприятии гостеприимства. 3. Дать понятие франчайзинга. Франчайзинговые компании в гостеприимстве.

7.2.3. Задания для оценки владений, навыков к зачету с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-3 Способен использовать нормативную документацию по качеству туристского продукта, стандартизации и сертификации туристских услуг;	ПК-3 – В1	Перечень вопросов 1. Назвать общие требования к средствам размещения. Требования к зданию и прилегающей территории. 2. Назвать общие требования к средствам размещения. Требования к номерному фонду. 3. Дать характеристику номерного фонда. Техническое оснащение и оборудование номеров.
	ПК-3 – В2	Перечень вопросов 1. Перечислить классификацию номерного фонда гостиницы. 2. Назвать техническое оборудование гостиницы. 3. Определить основные и дополнительные услуги гостиницы.
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	ПК-4 – В1	Перечень вопросов 1. Охарактеризовать мировую практику развития индустрии гостеприимства. 2. Проанализировать направления совершенствования деятельности предприятий индустрии. 3. Определить системы качества, инновации в сфере услуг – основное направление развития отрасли.
	ПК-4 – В2	Перечень вопросов 1. Определить разработку целей и задач по улучшению качества услуг. 2. Назвать формы организации услуг и удовлетворенность клиентуры. 3. Оценить уровень сервиса как количество услуг, качество удобств, стиль, возможности удовлетворения потребностей.

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
--	----------------------------	------------------------

Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимы несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

8.1. Основная учебная литература:

1. Воронкова Л.П. История туризма и гостеприимства: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2020.
2. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма: учебник для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2019.
3. Управление индустрией туризма: учеб. пособие для вузов. – М.: Кнорус, 2019. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учеб. пособие / А.Д. Чудновский и др. – М.: Форум; ИНФРА-М, 2017.
4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие для СПО. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2017.
5. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник. – М.: Форум; ИНФРА-М, 2016.

8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Закон РФ "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 № 2300-1.
2. Закон РФ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"
3. Моисеева М.С., Ткалич А.И. Основы индустрии гостеприимства: Курс лекций. – М.: Спутник+; ИэиК, 2015.
4. Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства: учебник для бакалавриата. – М.: Юрайт, 2014.
5. Котлер Ф., Боуэн Дж. и др. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учебник / Ф. Котлер, Дж. Боуэн и др. - 4-е изд., перераб. и доп. - 2013, М. : ЮНИТИ - (Зарубежный учебник).

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

http://window.edu.ru	Информационная система "Единое окно доступа к
---	---

	образовательным ресурсам"
https://openedu.ru	«Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)
http://www.portal.gersen.ru	Сайт Электронной библиотеки Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена «Гуманитарные технологии в социальной сфере». Раздел «Методология и наука»
http://elibrary.rsl.ru/	Сайт Российской электронной библиотеки (РГБ)
www.gumer.info	Электронная библиотека ГУМЕР. Раздел НАУКА
http://www.filosofium.ru/	Сайт Философия науки, философия для аспирантов
http://www.jurnal.org/	Сайт журнала научных публикаций для аспирантов и докторантов
http://www.moluch.ru/	Сайт журнала «Молодой учёный»

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины являются лекции и семинарские занятия. Обучающийся не имеет права пропускать без уважительных причин аудиторные занятия, в противном случае он может быть не допущен к зачету.

На лекциях даются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции обучающийся должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины семинарские занятия. Они служат для контроля подготовленности обучающегося; закрепления изученного материала; развития умения и навыков подготовки докладов, сообщений по естественнонаучной проблематике; приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии.

Семинару предшествует самостоятельная работа обучающегося, связанная с освоением лекционного материала и материалов, изложенных в учебниках, учебных пособиях и в рекомендованной преподавателем тематической литературе. По согласованию с преподавателем или его заданию обучающийся может готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Примерные темы докладов, рефератов и вопросов для обсуждения приведены в настоящих рекомендациях.

10.1. Работа на лекции.

Основу теоретического обучения обучающихся составляют лекции. Они дают систематизированные знания обучающимся о наиболее сложных и актуальных философских проблемах. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению обучающимися изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Излагаемый материал может показаться обучающимся сложным, необычным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных отраслей науки, религии, истории, практики. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета.

Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае непонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В

процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Обучающимся, изучающим дисциплину, рекомендуется расширять, углублять, закреплять усвоенные знания во время самостоятельной работы, особенно при подготовке к семинарским занятиям, изучать и конспектировать не только обязательную, но и дополнительную литературу.

10.2. Работа с конспектом лекций.

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

10.3. Выполнение практических работ.

По наиболее сложным проблемам учебной дисциплины проводятся практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний у обучающихся.

Практическое занятие проводится в соответствии с планом. В плане указываются тема, время, место, цели и задачи занятия, тема доклада и реферативного сообщения, обсуждаемые вопросы. Дается список обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к занятию.

Подготовка обучающихся к занятию включает:

- заблаговременное ознакомление с планом занятия;
- изучение рекомендованной литературы и конспекта лекций;
- подготовку полных и глубоких ответов по каждому вопросу, выносимому для обсуждения;
- подготовку доклада, реферата по указанию преподавателя;

При проведении практических занятий уделяется особое внимание заданиям, предполагающим не только воспроизведение обучающимися знаний, но и направленных на развитие у них творческого мышления, научного мировоззрения. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине помимо конспектов лекций, обучающимся необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение, дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с INTERNET.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий. Обучающийся должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам практических занятий.

10.4. Подготовка докладов, фиксированных выступлений и рефератов.

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, обучающийся должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 10-15 минут учебного

времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Рекомендации к выполнению реферата:

1. Работа выполняется на одной стороне листа формата А 4.
2. Размер шрифта 14, межстрочный интервал (одинарный).
3. Объём работы должен составлять от 10 до 15 листов (вместе с приложениями).
4. Оставляемые по краям листа поля имеют следующие размеры:
Слева - 30 мм; справа - 15 мм; сверху - 15 мм; снизу - 15 мм.
5. Содержание реферата:

- *Титульный лист.*
- *Содержание.*
- *Введение.*

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение.

- *Основной материал.*
- *Заключение.*

Заключение - часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей. Заключение должно быть чётким, кратким, вытекающим из основной части.

- *Список литературы.*

6. Нумерация страниц проставляется в правом нижнем углу, начиная с введения (стр. 3). На титульном листе и содержании, номер страницы не ставится.

7. Названия разделов и подразделов в тексте должны точно соответствовать названиям, приведённым в содержании.

8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

9. В таблицах и в тексте следует укрупнять единицы измерения больших чисел в зависимости от необходимой точности.

10. Графики, рисунки, таблицы, схемы следуют после ссылки на них и располагаются симметрично относительно центра страницы.

11. В списке литературы указывается полное название источника, авторов, места издания, издательство, год выпуска и количество страниц.

10.5. Разработка электронной презентации.

Распределение тем презентации между обучающимися и консультирование их по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату. Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучающиеся представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации обучающийся может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов -это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилизовому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;

-основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;

-цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;

-всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

-размер шрифта должен быть: 24–54 пункта (заголовок), 18–36 пунктов (обычный текст);

-текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

-каждый слайд должен иметь заголовок;

-все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;

-на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;

-слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;

-использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

-списки на слайдах не должны включать более 5–7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов – в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

10.6. Методика работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в Институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте Института.

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие лифта, пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия: для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске); внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание); разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет: использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения; регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений; обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой Института по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия: ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий; в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию Института для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается; действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений; предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.

При проведении лекционных занятий по дисциплине преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения Института, а также демонстрационные (презентации) и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся с использованием компьютерного и мультимедийного оборудования Института, при необходимости – с привлечением полезных Интернет-ресурсов и пакетов прикладных программ.

Лицензионное программно-информационное	Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome,
--	---

обеспечение	Kaspersky Endpoint Security
Современные профессиональные базы данных	1. Консультант+ 2. Справочная правовая система «ГАРАНТ».
Информационные справочные системы	1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии» 2. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 3. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 4. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 5. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)

12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЪЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Учебные занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории, оборудованной компьютерами, с возможностями показа презентаций. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, видеороликов.

Применение ТСО (аудио- и видеотехники, мультимедийных средств) обеспечивает максимальную наглядность, позволяет одновременно тренировать различные виды речевой деятельности, помогает корректировать речевые навыки, способствует развитию слуховой и зрительной памяти, а также усвоению и запоминанию образцов правильной речи, совершенствованию речевых навыков.

Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений

№ 502 Кабинет технологий продаж и обслуживания в туризме, учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - телевизор - комплекты учебной мебели - учебно-наглядные пособия - шкаф для хранения пособий Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).
№ 502 Кабинет технологий продаж и обслуживания в туризме, учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - телевизор

- комплекты учебной мебели - учебно-наглядные пособия - шкаф для хранения пособий Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).
№ 404, 511 Помещения для самостоятельной работы - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).
№ 404 Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет - комплекты учебной мебели; - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему. Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).
№ 401 Актный зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий - специализированные кресла для актовых залов - сцена - трибуна - экран - технические средства, служащие для представления информации большой аудитории - компьютер - демонстрационное оборудование и аудиосистема - микрофоны Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).
№ 515 Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования - стеллажи - учебное оборудование

Разработчик: Соломина И.Ю. к.ф.н.