

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный университет  
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)

ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА, ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ  
ГОСТЕПРИИМСТВА

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной  
программы З.Ю. Тенова

Директор института  
(декан факультета) Р.М. Давидов

«26» 05 2023 г.

«26» 05 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»

Направление подготовки (специальность)  
43.03.03 – ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Профиль  
Санаторно-курортная деятельность

Квалификация (степень) выпускника  
Бакалавр

Форма обучения  
очная

Нальчик – 2023

Рабочая программа дисциплины «Организация и технологии гостиничного дела»  
/сост. З.С. Бекалдиева – Нальчик: ФГБОУ КБГУ, 2023. –24с

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины части, формируемая участниками образовательных отношений, технологического модуля «Санаторно-курортная деятельность» очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело в 6 семестре.

Рабочая программа составлена с учетом федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 (зарегистрировано в Минюсте России 29 июня 2017 г. № 47223).

## Содержание

1.	Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.....	4
3.	Требования к результатам освоения дисциплины.....	4
4.	Содержание и структура дисциплины.....	6
4.1	Содержание разделов.....	6
4.2.	Структура дисциплины.....	7
4.3.	Лекционные занятия.....	8
4.4.	Практические занятия (семинары).....	8
4.5	Лабораторные работы.....	9
4.6.	Самостоятельное изучение разделов дисциплины.....	9
5.	Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	9
5.1.	Оценочные материалы для текущего контроля.....	9
5.1.1.	Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса.....	10
5.1.2.	Оценочные материалы для выполнения рефератов.....	11
5.2.	Оценочные материалы для рубежного контроля.....	12
5.3.	Оценочные материалы для промежуточной аттестации.....	12
6.	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.....	15
7	Учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	17
7.1.	Основная литература.....	17
7.2.	Дополнительная литература.....	17
7.3.	Интернет-ресурсы.....	18
7.4	Методические указания по проведению учебных занятий.....	18
8	Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	22
8.1.	Требования к материально-техническому обеспечению .....	22
8.2	Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	22
	Лист изменений (дополнений).....	24

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Программа дисциплины составлена на основе требований ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело. Предназначена для бакалавров, обучающихся по профилю «Санаторно-курортная деятельность» (1,2 семестры).

Целью изучения дисциплины «Организация и технологии гостиничного дела» является формирование профессиональных компетенций, связанных с осуществлением производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Задачами дисциплины являются:

- обучение теоретическим основам организации гостиничного дела, основным понятиям гостиничной деятельности; правовым и нормативным документам, регламентирующим гостиничную деятельность;
- обучение правилам, нормам и стандартам, действующим в сфере гостиничной деятельности;
- обучение принципам производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- обучение основным особенностям функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения;
- обучение специфике и структуре гостиничного продукта;
- обучение профессиональным стандартам обслуживания и квалификационным требованиям к персоналу в гостиницах и других средствах размещения.

При освоении дисциплины «Организация и технологии гостиничного дела» обучающийся сможет продемонстрировать обобщённую трудовую функцию ОТФ «Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов(служб, отделов) гостиничного комплекса» Профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц».

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.

Дисциплина Б1.О.07.02 «Организация и технологии гостиничного дела» является дисциплиной базовой части Блока 1 ФГОС ВО программы бакалавриата, технологического модуля «Санаторно-курортная деятельность» по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Дисциплина «Технология организации гостиничной деятельности» является предшествующей для освоения дисциплин «Организация туристской деятельности», «Менеджмент туристской деятельности» и других.

При освоении дисциплины «Организация и технологии гостиничного дела» обучающийся сможет продемонстрировать обобщённую трудовую функцию ОТФ «Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса» Профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц».

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

В совокупности с другими дисциплинами программы бакалавриата по профилю «Санаторно-курортная деятельность» дисциплина «Организация и технологии

гостиничного дела» направлена на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.03.Гостиничное дело (уровень бакалавриата):

Общепрофессиональные компетенций (ОПК) по типу задач профессиональной деятельности:

ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;

ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы);

ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.

В результате изучения дисциплины «Организация и технологии гостиничного дела» студент должен продемонстрировать следующие результаты обучения:

Категория универсальных компетенций	Планируемые результаты освоения дисциплины (код и наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения
Межкультурное взаимодействие	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	знать: - теоретические основы организации гостиничного дела; - понятийный аппарат, нормативные и правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность. - организацию функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения; - особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы;
	ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы).  ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в	уметь: – применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; – анализировать компоненты рынка гостиничных услуг; обеспечивать эффективную

		соответствии с нормативными требованиями.	<p>организацию функциональных процессов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;</li> <li>– организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками организации исследования современного рынка гостиничных услуг.</li> <li>– - навыками применения стандартов обслуживания в гостиничной деятельности</li> </ul>
--	--	---	---

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Содержание разделов

Содержание дисциплины «Организация и технологии гостиничного дела», перечень оценочных средств и контролируемых компетенций

Таблица 1

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Форма текущего контроля
1	2	3	4	5
1	Теоретические основы организации гостиничного дела.	<p>Роль и место гостиничного хозяйства в и индустрии туризма. Понятийный аппарат. Краткий исторический очерк о гостиничном хозяйстве. Этапы развития гостиничного хозяйства в мире. История развития гостиничного хозяйства в России</p> <p>Географическая структура мирового гостиничного комплекса. Основные показатели деятельности современной гостиничной индустрии. Роль и место гостиничного бизнеса в развитии</p>	ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-6.3	Р, К,РК,Т,С

		<p>экономики разных стран.</p> <p>Определение понятий «гостиничный сервис», «гостиничный продукт», основные характеристики и особенности предоставления гостиничного продукта.</p> <p>Гостиничный продукт, виды гостиничных услуг.</p> <p>Роль человеческого фактора в гостиничном сервисе. Характеристика клиента отеля. Факторы, влияющие на выбор отеля. Типология элементов обслуживания. Общие характеристики занятости в сфере гостеприимства.</p>		
2	Нормативно-правовое и документационное обеспечение гостиничного дела	<p>Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.</p> <p>Система классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. Системы классификации гостиниц и иных средств размещения за рубежом. Концепции, определения и классификации принятые Всемирной туристской организации (ВТО) для статистики туризма. Категории отелей. Сертификация услуг гостиниц. Общие правила и требования. Рекомендации ВТО. Современные тенденции развития гостиничной индустрии</p>	ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-6.3	Р, К, РК, Т, С
3	Организация управленческой деятельности в гостиничном бизнесе.	<p>Значение организационной структуры в работе гостиницы. Цели организационной структуры: разделение труда, определение задач и обязанностей, определение ролей и взаимоотношений, определение каналов взаимосвязей.</p> <p>Основные виды организационных структур управления гостиничных предприятий.</p> <p>Подходы организационного конструирования.</p> <p>Стратегическое управление гостиничного предприятия.</p>	ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-6.3	Р, К, РК, Т, С
4	Организация производственно-технологической деятельности в гостинице.	<p>Характеристика отдельных служб гостиничных предприятий: место и роль службы в структуре гостиничных предприятий, взаимосвязь с другими службами, технологические процессы, организация рабочих мест, их оснащение.</p> <p>Нормативно-правовое обеспечение организации безопасности в гостинице. Сущность и структура службы безопасности в гостинице. Организация системы безопасности в гостиницах. Меры безопасности в гостиницах.</p> <p>Экономические показатели деятельности гостиничного предприятия.</p> <p>Гостевой цикл. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p>	ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-6.3	

		Организация функциональных процессов в средствах размещения. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения. Технологии бронирования номеров и мест в гостиницах. Технологии регистрации и размещения гостей в отеле. Организация выезда и технология расчета. Качество обслуживания как основная стратегическая задача гостиничного предприятия. Стандарты обслуживания в средствах размещения.		
Вид промежуточной аттестации			Зачет, экзамен	

В столбце 4 приводятся планируемые формы текущего контроля: семинарские занятия (С), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т), написание реферата (Р).

Согласно учебным планам общая трудоемкость дисциплины Б1.О.07.02 «Организация и технологии гостиничного дела » составляет 6 зачетных единиц (216 часов).

#### 4.2. Структура дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетные единицы (216 часа)

Таблица 2

Вид работы	Трудоемкость, часов		
	1 семестр	2 семестр	Всего
Общая трудоемкость (зач.ед.)	3	3	6
Контактная работа (в часах):	34	68	102
Лекции (Л)	17	34	51
Практические занятия (ПЗ)	17	34	51
Семинарские занятия (СЗ)	Не предусмотрены		Не предусмотрены
Лабораторные работы (ЛР)	Не предусмотрены		Не предусмотрены
Самостоятельная работа:	65	13	78
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)			
Расчетно-графическое задание (РГЗ)	Не предусмотрены		Не предусмотрены
Реферат (Р)	15		
Эссе (Э)	Не предусмотрены		Не предусмотрены
Контрольная работа (К)	Не предусмотрены		Не предусмотрены
Самостоятельное изучение разделов	30	6	
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	20	7	
Подготовка и сдача экзамена \ зачета	9	27	36
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	зачет	экзамен	

Дисциплина реализуется посредством проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) и промежуточной аттестации обучающихся. В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение дисциплины проходит в форме контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся. При реализации дисциплины предусмотрена аудиторная контактная

работа и внеаудиторная контактная работа, посредством электронной информационно-образовательной среды. Учебный процесс в аудитории осуществляется в форме лекций и практических/семинарских занятий. В лекциях раскрываются основные темы изучаемого курса, которые входят в рабочую программу. На практических/семинарских занятиях более подробно изучается программный материал в плоскости отработки практических умений и навыков и усвоения тем. Внеаудиторная контактная работа включает в себя проведение текущего контроля успеваемости (тестирование) в электронной информационно-образовательной среде.

#### 4.3. Лекционные занятия

Таблица 3

№	Тема
1	Теоретические основы организации гостиничного дела.
2	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
3	Системы классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации и за рубежом
4	Организационные структуры управления гостиничным предприятием
5	Организация обслуживания гостей в гостинице
6	Система безопасности в гостиничном хозяйстве
7	Экономические показатели деятельности гостиничного предприятия

#### 4.4. Практические занятия (семинары)

Таблица 4

№	Наименование темы
1	Теоретические основы организации гостиничного дела. Понятийный аппарат.
2	Гостиничный продукт: его особенности и структура.
3	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
4	Системы классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации и за рубежом
5	Технологические этапы формирования гостиничного дела
6	Организационные структуры управления гостиничным предприятием
7	Этапы и цели стратегического управления гостиничным предприятием.
8	Стратегии управления в гостиничном бизнесе
9	Система безопасности в гостиничном хозяйстве
10	Организация обслуживания гостей в гостинице.
11	Экономические показатели деятельности гостиничного предприятия
12	Технологии организации качественного обслуживания в гостиницах
13	Современные тенденции развития гостиничной индустрии

#### 4.5 Лабораторные работы

Таблица 5

№ п/п	Наименование лабораторных работ
	не предусмотрены

#### 4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

№	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1	История развития гостиничного дела в России
2	История развития гостиничного дела за рубежом
3	Организационные структуры управления на предприятиях гостиничного бизнеса
4	Использование инноваций при организации технологического процесса обслуживания клиентов в отеле
5	Формирование модели качественного обслуживания в гостиничном бизнесе

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

В ходе изучения дисциплины предусматриваются текущий, рубежный контроль и промежуточная аттестация.

### 5.1. Оценочные материалы для текущего контроля

Цель текущего контроля – оценка результатов работы в семестре и обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающегося. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины «Организация и технологии гостиничного дела» и включает: ответы на теоретические вопросы на практическом занятии, выполнение заданий на практическом занятии, самостоятельное выполнение индивидуальных домашних заданий с отчетом (защитой) в установленный срок, написание докладов, рефератов, дискуссии.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

#### 5.1.1. Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса. Контролируемая компетенции ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-6.3

##### Вопросы для устного опроса

Тема 1. Теоретические основы организации гостиничного дела. Понятийный аппарат. Гостиничный продукт: его особенности и структура.

1. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.
2. Факторы, определяющие выбор туристского направления.
3. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства.
4. Особенности сертификации гостиничных услуг.

Тема 2. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность

1. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».
2. Профессиональные стандарты в области гостиничного хозяйства
3. Сертификация услуг гостиниц.

Тема. 3 Системы классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации и за рубежом

1. Классификация гостиниц в РФ
2. Классификация средств размещения за рубежом.

Тема 4. Организационные структуры управления гостиничным предприятием

1. Значение организационной структуры в работе гостиницы
2. Основные виды организационных структур управления гостиничных предприятий.

### 3. Разработка организационной структуры.

#### Тема 5. Организация обслуживания гостей в гостинице.

1. Системы бронирования в индустрии гостеприимства.
2. Прием и размещение гостей в отеле
3. Организация расчета.
4. Выезд с гостиницы

#### Тема 6. Система безопасности в гостиничном хозяйстве

1. Паспорт безопасности гостиница
2. Организация работы службы безопасности гостиницы
3. Функции службы безопасности гостиницы

#### Тема 7. Экономические показатели деятельности гостиничного предприятия

1. Структура доходов и издержек гостиницы.
2. Показатели работы гостиничного предприятия

#### Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Организация и технологии гостиничного дела». Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения.

В результате устного опроса знания, обучающегося оцениваются по следующей шкале:

3 балла выставится, если обучающийся:

- 1) полно излагает изученный материал;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

2 балла выставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для балла «1», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

1 балл выставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

0 баллов, ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке.

#### 5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов. Контролируемая компетенции ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-6.3

Примерные темы рефератов по дисциплине «Организация и технологии гостиничного дела»:

1. Роль и место гостиничного хозяйства в и индустрии туризма.
2. Этапы развития гостиничного хозяйства в мире.
3. История развития гостиничного хозяйства в России
4. Роль и место гостиничного бизнеса в развитии экономики разных стран.
5. Роль человеческого фактора в гостиничном сервисе.
6. Характеристика клиента отеля.
7. Общие характеристики занятости в сфере гостеприимства.

8. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
9. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
10. Система классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.
11. Системы классификации гостиниц и иных средств размещения за рубежом.
12. Документационное обеспечение гостиничного дела.
13. Современные тенденции развития гостиничной индустрии
14. Значение организационной структуры в работе гостиницы.
15. Основные виды организационных структур управления гостиничных предприятий.
16. Подходы организационного конструирования.
17. Стратегическое управление гостиничного предприятия.
18. Характеристика отдельных служб гостиничных предприятий.
19. Нормативно-правовое обеспечение организации безопасности в гостинице.
20. Сущность и структура службы безопасности в гостинице
21. Организация системы безопасности в гостиницах.
22. Меры безопасности в гостиницах.
23. Экономические показатели деятельности гостиничного предприятия.
24. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
25. Организация функциональных процессов в средствах размещения
26. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.
27. Технологии бронирования номеров и мест в гостиницах.
28. Технологии регистрации и размещения гостей в отеле.
29. Организация выезда и технология расчета.
30. Качество обслуживания как основная стратегическая задача гостиничного предприятия.
31. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания
32. Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы.

#### Методические рекомендации по написанию реферата

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Требования к реферату: Общий объем реферата 20 листов (шрифт 14 TimesNewRoman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками MicrosoftWord. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль.

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения

работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц. Уровень оригинальности текста – 50%

## 5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля.

Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятия по графику.

В качестве форм рубежного контроля можно использовать тестирование (письменное или компьютерное), проведение коллоквиума или контрольных работ. Выполняемые работы должны храниться на кафедре течения учебного года и по требованию предоставляться в Управление контроля качества. На рубежные контрольные мероприятия рекомендуется выносить весь программный материал (все разделы) по дисциплине.

## 5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации.

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Осуществляется в конце семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине «Организация и технологии гостиничного дела» в виде проведения зачета.

Промежуточная аттестация может проводиться в устной, письменной форме, и в форме тестирования. На промежуточную аттестацию отводится до 30 баллов.

Вопросы, выносимые на зачет. Контролируемая компетенции ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-6.3

Дайте понятие определениям «туризм», «гостеприимство», «гостиничное хозяйство».

1. Охарактеризуйте структуру индустрии гостеприимства.
2. Место гостиничного хозяйства в структуре туризма.
3. Факторы, влияющие на развитие туризма.
4. Факторы, определяющие выбор туристского направления.
5. Основные понятия и определения, используемые в гостиничном хозяйстве.
6. Охарактеризуйте специфику гостиничного сервиса.
7. Особенности работы гостиниц в условиях современного рынка.
8. Дайте характеристику клиентов современного отеля.
9. Определите факторы, влияющие на экономику гостиницы.
10. История становления гостиничного бизнеса в России.
11. Особенности развития гостиничного хозяйства в США.
12. История развития гостиничного бизнеса в Европе.
13. Определите основные категории отелей.
14. Классификация гостиниц в России.
15. Классификация средств размещения за рубежом.
16. Определите значение организационной структуры в гостиничном бизнесе. Их виды.
17. Основные подходы и направления разработки организационной структуры в гостинице.

18. Принципы и факторы, используемые при разработке организационной структуры в гостинице.
19. Охарактеризуйте работу службы управления номерным фондом.
20. Определите состав и функции единой службы приема и обслуживания.
21. Административная служба. Ее состав и функции.
22. Служба общественного питания в гостинице.
23. Коммерческая служба. Ее состав и функции.
24. Инженерно-техническая служба в гостинице.
25. Служба горничных. Ее состав и функции.
26. Обязанности службы обслуживания.
27. Отдел бронирования. Состав и функции.
28. Охарактеризуйте технологию бронирования мест в гостинице. Какая документация используется в процессе бронирования.
29. Особенности автоматизации процесса бронирования мест в гостиницах.
30. Типы и способы бронирования.
31. Этапы процесса обслуживания в гостиницах.
32. Охарактеризуйте структуру профессиональных стандартов в области гостиничного хозяйства.
33. I Раздел «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Общие положения.
34. II Раздел «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплата услуг.
35. III Раздел «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Порядок предоставления услуг.
36. IV Раздел «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.
37. Определите технологию размещения индивидуальных туристов в гостинице.
38. Особенности регистрации туристских групп в гостинице.
39. Особенности регистрации иностранных граждан в РФ.
40. Документация, используемая в процессе размещения гостей в гостинице.
41. Особенности работы по приему багажа.
42. Типы форм первичного учета, используемые в гостиничном бизнесе.
43. Виды и специфика расчетов в гостинице.
44. Документация, используемая в процессе расчета за проживание.
45. Правила расчетов в гостинице.
46. Структура доходов гостиницы.
47. Структура расходов гостиницы.
48. Особенности использования илл– менеджмента в гостиничном бизнесе.
49. Классификация дополнительных услуг.
50. Служба сервиса. Функции и структура.
51. Бытовое обслуживание в гостинице.
52. Транспортные услуги в гостинице.
53. Особенности и перспективы развития международной индустрии гостеприимства.
54. Формы управления гостиницами.
55. Контракт на управление в индустрии туризма и гостеприимства.
56. Консорциумы в индустрии гостеприимства.
57. Франчайзинг в системе гостиничного управления
58. Факторы, влияющие на современное развитие гостиничного хозяйства.
59. Современные тенденции развития гостиничного хозяйства в России.

Критерии формирования оценок по промежуточной аттестации:

«отлично» (30 баллов) – получают обучающиеся, которые свободно ориентируются

в материале и отвечают без затруднений. Обучающийся способен к выполнению сложных заданий, постановке целей и выборе путей их реализации. Работа выполнена полностью без ошибок, решено 100% задач;

«хорошо» (25 баллов) – получают обучающиеся, которые относительно полно ориентируются в материале, отвечают без затруднений, допускают незначительное количество ошибок. Обучающийся способен к выполнению сложных заданий. Работа выполнена полностью, но имеются не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов. Допускаются незначительные неточности при решении задач, решено 70% задач;

«удовлетворительно» (20 баллов) – получают обучающиеся, у которых недостаточно высок уровень владения материалом. В процессе ответа на зачете допускаются ошибки и затруднения при изложении материала. Обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой. Обучающийся затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, дает неполный ответ, решено 55% задач;

«неудовлетворительно» (15 баллов) – получают обучающиеся, которые допускают значительные ошибки. Обучающийся имеет лишь начальную степень ориентации в материале. В работе число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы. Обучающийся дает неверную оценку ситуации, решено менее 50% задач.

## 6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине включает две составляющие:

– первая составляющая – оценка регулярности, своевременности и качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение периода изучения дисциплины (семестра, или нескольких семестров) (сумма – не более 70 баллов). Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

– вторая составляющая – оценка знаний студента по результатам промежуточной аттестации (не более 30 – баллов).

Критерием оценки уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины «Организация и технологии гостиничного дела» в первом и третьем семестре является экзамен, во втором зачет

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Критерии оценки качества освоения дисциплины

Оценка «отлично»– от 91 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые навыки работы сформированы. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На зачете студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» – от 81 до 90 баллов – содержание курса освоено, необходимые навыки работы сформированы, выполненные учебные задания содержат незначительные

ошибки. На зачете студент демонстрирует твердые знания материала, умеет четко, грамотно, без существенных неточностей отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» – от 61 до 80 баллов – содержание курса освоено не полностью, необходимые навыки работы сформированы частично, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки. На зачете студент демонстрирует знание только основного материала, ответы содержат неточности, слабо аргументированы, нарушена последовательность изложения материала

Оценка «неудовлетворительно» – от 36 до 60 баллов – содержание курса не освоено, необходимые навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На зачете студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Таблица 7

Категория универсальных компетенций	Результаты обучения (компетенции)	Коды наименования индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения	Вид оценочного материала, обеспечивающего формирование компетенций
Межкультурное взаимодействие	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	знать: - теоретические основы организации гостиничного дела; - понятийный аппарат, нормативные и правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность. - организацию функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения; - особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы;	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); типовые оценочные материалы для рубежного контроля (разделы 5.2.1 и 5.2.2); типовые оценочные материалы к экзамену (раздел 5.3.).
	ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного	уметь: - применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;	примерные темы рефератов (раздел 5.1.2.). типовые оценочные материалы для рубежного

	льной деятельности	питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы).  ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать компоненты рынка гостиничных услуг; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;</li> <li>– применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;</li> <li>– организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</li> </ul>	контроля (раздел 5.2.1 и 5.2.2);
			владеть: <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками организации исследования современного рынка гостиничных услуг.</li> <li>-навыками применения стандартов обслуживания в гостиничной деятельности</li> </ul>	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1);  типовые оценочные материалы для рубежного контроля (раздел 5.2.1);

Таким образом, выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить формирование у будущего бакалавра способности к проведению исследований в профессиональной сфере и направлено на формирование компетенции ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-6.3

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Основная литература

1. Безрутенко, Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. В. Безрутенко. — 2-е изд. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 233 с. — ISBN 978-5-394-01664-6. — Текст : электронный // Электронно-

библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75219.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Гаврилова, С. В. Организация туристического и гостиничного бизнеса : учебное пособие / С. В. Гаврилова, А. Г. Томская, А. В. Дмитриев. — М. : Евразийский открытый институт, 2011. — 358 с. — ISBN 978-5-374-00274-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10741.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Джон, Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

## 7.2. Дополнительная литература

1. Васильева, Е. А. Система маркетинговых исследований и информации в сервисе : учебное пособие / Е. А. Васильева, Я. О. Гришанова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 70 с. — ISBN 978-5-4486-0198-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71588.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Васильева, Л. А. Реклама : учебное пособие / Л. А. Васильева. — Саратов : Вузовское образование, 2016. — 102 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/39114.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Гировка, Н. Н. Туристское дело в России. Фирменный стиль и бренд : учебное пособие / Н. Н. Гировка, Е. С. Крашенинникова, С. В. Норенков. — Нижний Новгород : Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 206 с. — ISBN 978-5-528-00176-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80844.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Гостиничное дело : практикум / составители О. Г. Шамраева, Т. М. Белимова. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2016. — 55 с. — ISBN 978-5-7014-0723-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80544.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Ефимова, Г. Н. Организация обслуживания. Часть 1 : учебное пособие / Г. Н. Ефимова. — М. : Московский гуманитарный университет, 2012. — 52 с. — ISBN 978-5-98079-807-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/14520.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

## 7.3. интернет-ресурсы.

1. Библиотека КБГУ: <http://lib.kbsu.ru/>

2. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.

3. Hotel Resource <http://www.hotelresource.com>

4. <http://www.unwto.org/index.php> - Всемирная туристическая организация.
5. <http://russiatourism.ru/> - Федеральное агентство по туризму.
6. <http://www.fasi.gov.ru/> - Федеральное агентство по науке и инновациям.
7. <http://www.innovprom.ru/innovacionnoe-razvitie-turizma-i-otdyxa-v-rossii> - Инновационное развитие туризма и отдыха в России.
8. <http://minstm.gov.ru/> - Министерство спорта, туризма и молодежной политики РФ.
9. <http://www.innovanews.ru/> - Новости об инновациях в Море.
10. <http://sbinnovation.ru/> - Инновации в малом бизнесе.
11. <http://www.turizm.ru/> -Новости туризма.
12. <http://turbatalog.com/> -Каталог туристических сайтов.

#### 7.4 Методические указания по проведению учебных занятий.

Учебная работа по дисциплине «Организация и технологии гостиничного дела» состоит из контактной работы (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы. Соотношение лекционных и практических занятий к общему количеству часов соответствует учебному плану направления подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело, программа бакалавриата «Санаторно-курортная деятельность».

Для подготовки к практическим занятиям необходимо рассмотреть контрольные вопросы, при необходимости обратиться к рекомендуемой литературе, записать непонятные моменты в вопросах для уяснения их на предстоящем занятии.

Методические рекомендации по изучению дисциплины «Организация и технологии гостиничного дела» для бакалавров

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной учебной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий, занести в свою рабочую тетрадь темы и сроки проведения семинаров, написания учебных и творческих работ. При изучении дисциплины обучающиеся выполняют следующие задания: изучают рекомендованную учебную и научную литературу; пишут контрольные работы, готовят рефераты и сообщения к практическим занятиям; выполняют самостоятельные творческие работы, участвуют в выполнении практических заданий. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий.

Курс изучается на лекциях, практических занятиях, при самостоятельной и индивидуальной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики страхования. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к семинарским занятиям.

В соответствии с учебным планом на каждую тему выделено необходимое количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к семинарским занятиям и участвовать в обсуждении вопросов. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой. Тематический план дисциплины, учебно-методические материалы, а также список рекомендованной литературы приведены в рабочей программе

В ходе изучения дисциплины обучающийся имеет возможность подготовить реферат по теме, предлагаемого в Рабочей программе дисциплины списка. Выступление с докладом

по реферату в группе проводится в форме презентации с использованием мультимедийной техники.

Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции

В процессе лекционных занятий целесообразно конспектировать учебный материал. Для этого используются общие и утвердившиеся в практике правила, и приемы конспектирования лекций:

Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Целесообразно записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры. Возможно использование бакалаврами современных методов конспектирования, к примеру, метод ментальных карт.

Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их. В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процесса преподавателей. Повышение роли самостоятельной работы обучающихся при проведении различных видов учебных занятий предполагает:

- оптимизацию методов обучения, внедрение в учебный процесс новых технологий обучения, повышающих производительность труда преподавателя, активное использование информационных технологий, позволяющих бакалавру в удобное для него время осваивать учебный материал;
- широкое внедрение компьютеризированного тестирования;
- совершенствование методики проведения практик и научно-исследовательской работы обучающихся, поскольку именно эти виды учебной работы в первую очередь готовят обучающихся к самостоятельному выполнению профессиональных задач;
- модернизацию системы курсового и дипломного проектирования, которая должна повышать роль студента в подборе материала, поиске путей решения задач.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

В рамках курса выполняются следующие виды самостоятельной работы:

1. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
2. Выполнение разноуровневых задач и заданий;
3. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;

#### 4. Выполнение итоговой контрольной работы.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Необходимо отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала. Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом и выполняется в обязательном порядке. Задания предложены по каждой изучаемой теме и могут готовиться индивидуально или в группе. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

Для успешного самостоятельного изучения материала сегодня используются различные средства обучения, среди которых особое место занимают информационные технологии разного уровня и направленности: электронные учебники и курсы лекций, базы тестовых заданий и задач. Электронный учебник представляет собой программное средство, позволяющее представить для изучения теоретический материал, организовать апробирование, тренаж и самостоятельную творческую работу, помогающее студентам и преподавателю оценить уровень знаний в определенной тематике, а также содержащее необходимую справочную информацию. Электронный учебник может интегрировать в себе возможности различных педагогических программных средств: обучающих программ, справочников, учебных баз данных, тренажеров, контролирующих программ.

Для успешной организации самостоятельной работы все активнее применяются разнообразные образовательные ресурсы в сети Интернет: системы тестирования по различным областям, виртуальные лекции, лаборатории, при этом пользователю достаточно иметь компьютер и подключение к Интернету для того, чтобы связаться с преподавателем, получать знания. Использование сетей усиливает роль самостоятельной работы студента и позволяет кардинальным образом изменить методику преподавания.

Студент может получать все задания и методические указания через сервер, что дает ему возможность привести в соответствие личные возможности с необходимыми для выполнения работ трудозатратами. Студент имеет возможность выполнять работу дома или в аудитории. Большое воспитательное и образовательное значение в самостоятельном учебном труде студента имеет самоконтроль. Самоконтроль возбуждает и поддерживает внимание и интерес, повышает активность памяти и мышления, позволяет студенту своевременно обнаружить и устранить допущенные ошибки и недостатки, объективно определить уровень своих знаний, практических умений. Самое доступное и простое средство самоконтроля с применением информационно-коммуникационных технологий - это ряд тестов «on-line», которые позволяют в режиме реального времени определить свой уровень владения предметным материалом, выявить свои ошибки и получить рекомендации по самосовершенствованию.

#### Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат представляет собой сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами. Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса,

учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Процесс написания реферата включает: выбор темы; подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение; составление плана; написание текста работы и ее оформление; устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов, и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов. Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции практической деятельности, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве.

Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и заключения, где формируются выводы, оценки, предложения. Общий объем реферата 20 листов.

Технические требования к оформлению реферата следующие. Реферат оформляется на листах формата А4, с обязательной нумерацией страниц, причем номер страницы на первом, титульном, листе не ставится. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль. На титульном листе реферата нужно указать: название учебного заведения, факультета, номер группы и фамилию, имя и отчество автора, тему, место и год его написания. Рекомендуемый объем работы складывается из следующих составляющих: титульный лист (1 страница), содержание (1 страница), введение (1 – 2 страницы), основная часть, которую можно разделить на главы или разделы (10 – 15 страниц), заключение (1 – 3 страницы), список литературы (1 страница), приложение (не обязательно). Если реферат содержит таблицу, то ее номер и название располагаются сверху таблицы, если рисунок, то внизу рисунка.

Содержательные части реферата – это введение, основная часть и заключение. Введение должно содержать рассуждение по поводу того, что рассматриваемая тема актуальна (то есть современна и к ней есть большой интерес в настоящее время), а также постановку цели исследования, которая непосредственно связана с названием работы. Также во введении могут быть поставлены задачи (но не обязательно, так как работа невелика по объему), которые детализируют цель. В заключении пишутся конкретные, содержательные выводы.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7 - 10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения обучающемуся выставляется соответствующая оценка.

Методические рекомендации по подготовке сообщений

Подготовка материала для сообщения (доклада) аналогична поиску материалов для реферата и эссе. По объему текст, который рекомендуется использовать для сообщения, близок к объему текста эссе: для устного сообщения – не более трех страниц печатного текста. Если сообщение делается в письменном виде – объем его должен быть 3 – 5 страниц.

Устное сообщение может сопровождаться презентацией. Рекомендуемое количество слайдов – около 10. Текст слайда должен дополнять информацию, которая произносится докладчиком во время выступления. Полностью повторять на слайде текст выступления не целесообразно. Приоритет при написании слайдов отдается таблицам, схемам, рисункам,

кратким заключениям и выводам.

В сообщении должна быть раскрыта заявленная тема. Приветствуется внимание аудитории к докладу, содержательные вопросы аудитории и достойные ответы на них поощряются более высокой оценкой выступающему.

Время выступления – 10-15 минут.

Литература и другие источники могут быть найдены обучающимся самостоятельно или рекомендованы преподавателем (если возникнут сложности с поиском материала по теме); при предложении конкретной темы сообщения преподаватель должен ориентироваться в проблеме и уметь направить студента.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации рабочей программы дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия. По дисциплине «Организация и технологии гостиничного дела» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющие наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

При проведении занятий лекционного/ семинарского типа занятий используются:  
лицензионное программное обеспечение:

- Продукты Microsoft

(DesktopEducationALNGLicSaPkOLVSAcademicEditionEnterprise) подписка (OpenValueSubscription);

Антивирусное программное обеспечение

KasperskyEndpointSecurityСтандартныйRussianEdition;

свободно распространяемые программы:

- WinZip для Windows - программ для сжатия и распаковки файлов;
- AdobeReader для Windows – программа для чтения PDF файлов;
- FarManager - консольный файловый менеджер для операционных систем семейства MicrosoftWindows.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «АйПиЭрбукс», ЭБС «Консультант студента», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

### 8.2 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;
2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые)

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеоувеличителей, программ невизуального доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения;

- задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту обучающимся;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие):

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет проводится в письменной форме;

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия, обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента зачет проводится в устной форме.

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