|  |
| --- |
| Кафедра социально-культурного сервиса и туризма  УТВЕРЖДАЮ  Проректор  по учебной и воспитательной  работе  д.фил.н., профессор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.В. Мальцева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  **Б1.В.ДВ.11.01 ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**  **Направление подготовки – 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм**    **Профиль подготовки – технологии и организация активных видов туризма**  г. Санкт-Петербург  20\_\_ г. |

**Лист согласования рабочей программы**

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями:

- ФГОС ВО по направлению подготовки49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм,утвержденного приказом Министерства образования и науки от *09.02.2016 г. №90;*

- Приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 №301 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры;

- учебного плана ГАОУ ВО ЛО «Ленинградский государственный университет имени А.С. Пушкина» по направлению49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм, протокол №9/228 от 30.03.2017.

**Составитель**: кандидат культурологии, доцент каф. СКСиТ Шкуропат С.Г.

Рассмотрено на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма

29.08.2017 г. (протокол №1, от «29» августа 2017 г.).

Соответствует требованиям к содержанию, структуре, оформлению.

Заведующий кафедрой СКСиТ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Гаджиева Е.А.

Рабочая программа соответствует требованиям к содержанию, структуре, оформлению.

Согласовано:

Зав. библиотекой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Е. Харитонова

Рекомендовано к использованию в учебном процессе

**1. Требования к планируемым результатам обучения по дисциплине:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  пп | Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны: | | |
| знать | уметь | владеть |
| **1.** | ПК-20 | способностью реализовать технологии турагентской и туроператорской деятельности | технологии реализации турагентской и туроператорской деятельности; системы бронирования гостиниц | реализовать технологии турагентской и туроператорской деятельности; работать с системами бронирования гостиниц | навыками реализации туристского продукта |
| **2.** | ПК-21 | готовностью к организации и обеспечению контроля качества оказываемых рекреационно-оздоровительных и туристско-рекреационных услуг | контроль качества рекреационно-оздоровительных и туристско-рекреационных услуг, связанных с проживанием | организовывать и обеспечивать контроль качества рекреационно-оздоровительных и туристско-рекреационных услуг | навыками организации и проведения контроля качества рекреационно-оздоровительных и туристско-рекреационных услуг |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

Цель дисциплины: формирование совокупности теоретических знаний, умений и практических навыков в области организации гостиничного обслуживания потребителя и (или) туриста для обеспечения успешного использования сформированных компетенций в решении прикладных комплексных задач и в осуществлении профессиональной деятельности по направлению подготовки «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм».

Задачи:

* изучить технологии реализации турагентской и туроператорской деятельности, основные системы бронирования гостиниц и методы контроля качества рекреационно-оздоровительных и туристско-рекреационных услуг, связанных с проживанием;
* сформировать умения и навыки реализации технологии турагентской и туроператорской деятельности, а также работы с системами бронирования гостиниц;
* сформировать умения и навыки организации и обеспечения контроля качества рекреационно-оздоровительных и туристско-рекреационных услуг в гостиницах.

Данная дисциплина реализуется в рамках вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата, относится к дисциплинам по выбору, определяет направленность (профиль), является обязательной для освоения обучающимися.

Предшествующими изучению дисциплинами являются: Технологии туроператорской и турагентской деятельности, Организация туристской деятельности.

Дисциплина участвует в формировании компетенций, необходимых для успешного выполнения заданий практик (Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Преддипломная практика) и выполнении выпускной квалификационной работы (ВКР).

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов (1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).

Заочная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
| По заочной форме |
| **Контактная работа (аудиторные занятия (всего):** | 18 |
| В том числе: |  |
| Лекции | 6 |
| Практические занятия | 12 |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 86 |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет)** | 4 |
| контактная работа | 0,25 |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | 3,75 |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - |
| **Общая трудоемкость дисциплины (час/з.е.)** | 108/3 |

**4. Содержание дисциплины**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

**4.1. Содержание разделов и тем**

**Тема 1.** **Введение. Основные этапы становления и развития гостиничного дела**

Введение. Цель, задачи, роль и место дисциплины в системе подготовки специалистов по туризму. Построение учебного курса и последовательность изучения тем. Обзор основной и дополнительной литературы. Рекомендации по самостоятельной работе над материалом. «Технология и организация гостиничных услуг» как междисциплинарный курс, отражающий современное состояние и перспективы развития сферы гостеприимства. Связь курса с общепрофессиональными и специальными дисциплинами. Эволюция гостиничного дела. Общая характеристика. Роль гостиничных услуг в структуре индустрии туризма. Роль личности в истории предпринимательства. Вклад выдающихся личностей во внедрение новаторского подхода к гостиничному делу. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного и ресторанного бизнеса в Европе, в США, России. Складывание особенностей европейской, азиатской и американской моделей гостиничного бизнеса. Особенности сервиса в сетевых и независимых гостиничных предприятиях.

**Тема 2. Классификация гостиниц**

Классификации средств размещения в отечественной и международной практике. Нормативные документы по классификации средств размещения и услуг средств размещения. Российская и международная классификация средств размещения туристов. Классификация гостиниц в зависимости от месторасположения, продолжительности работы, продолжительности пребывания гостя, обеспеченности питанием, уровня цен, вместимости номерного фонда, функционального назначения. Классификация гостиничных номеров. Подходы к применению систем категоризации в различных странах.

**Тема 3. Нормативно-правовое регулирование деятельности предприятий индустрии гостеприимства**

Основные акты, регламентирующие функционирование индустрии туризма и гостеприимства в РФ: на Федеральном уровне, Правовые акты Президента РФ и Правительства РФ, правовые акты федеральных органов исполнительной власти, комментарии к законодательству. Квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий;

**Тема 4. Гостиничный продукт и его особенности**

Комплексный характер гостиничного предложения. Структура и уровни гостиничного продукта. Гостиничные услуги и их особенность. Роль человеческого фактора в формировании качества гостиничного продукта.

**Тема 5. Управление гостиничными предприятиями**

Формы управления гостиницами (независимое, консорциум, партнерство, аренда, синдицирование, управление по франшизе, контракт на управление). Специализация гостиничных предприятий и образование международных гостиничных цепей. Категории гостиничных цепей (по МГА). Способы объединения гостиниц в цепи и формы управления гостиничными предприятиями в них. Классическая модель франчайзинга и современные ее модификации в сфере гостеприимства. Проблемы развития франчайзинга в РФ. Контракт на управление. Специфика экономических взаимоотношений собственника и управляющей компании. Преимущества и недостатки независимого управления гостиничной недвижимостью. Особенности сетевого гостиничного продукта.

**Тема 6. Интегрированные гостиничные цепи и гостиничные консорциумы**

Процесс интеграции в гостиничном бизнесе (причины, особенности). Особенности управления гостиничными цепями. Роль гостиничных ТНК - в трансферте технологий на рынке гостиничных услуг. Ведущие компании по управлению гостиницами. Проблемы и преимущества гостиничных групп, их подходы к организации деятельности. Гостиничные консорциумы как форма объединения гостиниц. Типы гостиничных консорциумов. Особенности функционирования гостиничных консорциумов на рынке услуг. Условия вступления в консорциум. Преимущества вступления в гостиничный консорциум для гостиничных предприятий. Основные направления деятельности консорциумов. Ведущие гостиничные консорциумы мира.

**Тема 7. Производственная структура гостиничного предприятия**

Технологический цикл обслуживания гостей. Характеристика, типовая структура и функции основных служб гостиницы: бронирования, приема и размещения, обслуживания номерного фонда, питания, компьютерного управления гостиничным имуществом, техническая (инженерная).

**Тема 8. Организация и технологии работы служб гостиницы**

*Организация и технология работы службы бронирования*. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице в соответствии «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ». Виды бронирования. Заявка на бронирование номера и ее обработка. Оформление подтверждения или отказа. Порядок аннуляции бронирования. Риски гостиниц при бронировании. Графики заезда гостей. Карты движения номерного фонда. Ведение картотеки гостей. *Организация и технология работы службы приема (портье) и расчетной части.* Операционный процесс обслуживания. Требования к персоналу службы приема. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп. Особенности регистрации граждан России и иностранных туристов. Выяснение вопросов платежеспособности гостей. Документация для учета использования номерного фонда. Открытие счета за пользование услугами различных служб на каждого проживающего. Виды расчетов с проживающими. Использование электронных замковых систем. *Организация обслуживания гостей и технология работ службы эксплуатации номерного фонда.* Основные функции службы. Персонал службы и его обязанности. Виды услуг, оказываемых туристам в гостиницах. Виды гостиничных помещений. Организация уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий. Работы, связанные с оборотом постельного белья. Санитарно-гигиенические принадлежности. Организация обслуживания особо важных клиентов (VIP) в гостинице. Основные должностные обязанности кастелянши, горничной, администратора этажа. Охрана труда и техника безопасности работ. Методы предотвращения гостиничных краж. Порядок оформления и хранения оставленных и забытых вещей туристов в гостинице.

**Тема 9. Особенности гостиничного сервиса в санаторно-курортных комплексах**

Типы курортов. Организация обслуживания гостей в крупных санаторно-курортных центрах и его особенности. Организация проживания и питания, дополнительные услуги (медицинские услуги, Спа - услуги, фитнес услуги, организация досуга (курортная анимация- шоу программы, экскурсионное обслуживание). Новые направления в санаторно-курортном сервисе.

**Тема 10. Организация обслуживания людей с ограниченными возможностями** **в гостиницах**

Становление и эволюция организации обслуживания людей с ограниченными возможностями. Социальное значение специализированного обслуживания инвалидов в современном мире. Значение организации обслуживания людей с ограниченными возможностями в контексте проведения спортивных мероприятий - Паралиймпийские игры.

**Тема 11. Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных гостиниц**

*Спортивно-оздоровительный сервис* – как культурный феномен, синтезирующий сущностные черты сервиса, физической культуры и спорта. Расширение услуг спортивно-оздоровительного сервиса как современная тенденция в гостиничном обслуживании. Национальные особенности туристов и их учет при составлении анимационных программ. Анимационные программы в спортивных и тренажерных залах, на спортивных площадках, бассейнах, фитнес - центрах. Обеспечение медицинского контроля и квалифицированного сопровождения. Сопутствующие SPA- услуги и их значение. Значимость возможностей для активного и спортивного отдыха в современном гостиничном обслуживании для продвижения услуг.

**4.2. Примерная тематика курсовых проектов (работ)**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | наименование блока (раздела) дисциплины | Наименование видов занятий | Форма проведения занятия |
| 1. | Тема 4. Гостиничный продукт и его особенности | Лекция | Дискуссия |
| 2. | Тема 5. Управление гостиничными предприятиями | Лекция | Эвристическая беседа |
| Практическое занятие | Тренинг |

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

**5.1. Темы конспектов:**

1. Дополнительные и вспомогательные услуги в структуре гостиничного продукта.
2. Служба безопасности гостиницы и специфика ее работы.
3. Обслуживание лиц с ограниченными возможностями как особый сегмент услуг гостеприимства.
4. Требования к специальному оборудованию и обустройству помещений.
5. Психологические особенности обслуживания лиц с ограниченными возможностями.
6. Специализированная и медицинская подготовка персонала.

**5.2. Вопросы для подготовки к практическим занятиям:**

**Тема 1: Введение. Основные этапы становления и развития гостиничного дела**

1. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного и ресторанного бизнеса в Европе: Цезарь Ритц, Дж. Огюст Эскофье, Антонин Карэм, Габриэль Эскарера Джулиа (Grupo Sol, Испания), Чарльз Форте (Rocco Forte Hotels), Жерар Пелиссон и Поль Дюбруль (Accor),Бертольд Кемпински (Kempinsky), Ален Дюкасс
2. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного и ресторанного сервиса в США: семья Дельмонико, Фред Харвей, Элсворт Статлер, Конрад Хилтона, Джон Марриотт, Эрнст Хендерсон, Кеммон Уилсон, Ральф Хитц, Рэй Крок
3. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного и ресторанного сервиса в России: Кюба, Талон, Борель, Контан, Дюссо, Доминик-рицо и Порте, И.Излер, Э.Игель, И.С. Соколов, Аркадий Новиков, Анатолий Комм, Ф.Демут, К.Палкин.
4. Складывание особенностей европейской, азиатской и американской моделей гостиничного бизнеса.

**Тема 2: Классификация гостиниц**

1. Анализ текста. Приказа Министерства культуры РФ от 11.07.2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства разме­щения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованны­ми организациями» (www.Rha.ru).

2. Анализ нормативных документов: ГОСТ Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения».

**Тема 3. Нормативно-правовое регулирование деятельности предприятий индустрии гостеприимства**

1.Анализ нормативных документов, регулирующих деятельность средств размещения в РФ: Приказ Министерства культу­ры РФ от 11.07.2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классифика­ции объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (www.Rha.ru). В чем его новизна и отличие от предшествующих документов? Каковы требования к от­елям в РФ? Подготовьте сравнительное исследование и выступление.

2**.** Анализ нормативных документов, регулирующих деятельность средств размещения в РФ: ГОСТ Р 5459 9-2011 «Услуги размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха»; ГОСТ Р 52887-2007 «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления»; ГОСТ Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения»; ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физически возможностями. Общие требования», ГОСТ Р 53524-2009 «Конгрессная деятельность. Термины и определения».

**Тема 5. Управление гостиничными предприятиями**

1. Формы управления гостиничными предприятиями.

2. Организационная структура управления гости­ницей.

3. Организация управления и работы служб, ответственных за обслуживание номер­ного фонда и организацию питания в гостинице.

**Тема 6. Интегрированные гостиничные цепи и гостиничные консорциумы**

1. Интеграция в гостиничном бизнесе как закономерность функционирования гостиничной индустрии.

2. Характеристика ведущих гостиничных цепей в мировой индустрии гостеприимства.

3. Гостиничные консорциумы мира.

4. Основные международные и национальные гостиничные ассоциации, и федерации: направления их деятельности.

**Тема 8. Организация и технологии работы служб гостиницы**

1. Организация и технологии работы службы бронирования.

2. Организация и технология работы службы приема (портье) и расчетной части.

3. Организация обслуживания гостей и технология работ службы эксплуатации номерного фонда.

4. Охрана труда и техника безопасности работ.

**Тема 9. Особенности гостиничного сервиса в санаторно-курортных комплексах**

1. Санаторно-курортный сервис в России и за рубежом.
2. Анализ и обсуждение организации обслуживания гостей в крупных санаторно-курортных центрах.
3. Организация проживания и питания, дополнительные услуги (медицинские услуги, Спа - услуги, фитнес услуги, организация досуга) в СКК.

**Тема 11. Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных гостиниц**

1. Спортивно-оздоровительный сервис: значение для продвижения услуг гостиниц.

2.Возрастные и этнокультурные особенности туристов: их учет при составлении анимационных программ.

3.Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных гостиниц.

4. Просмотр видео-материалов. Анализ и обсуждение современных тенденций в организации досуга туристов в СКК.

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Тема 1. Введение. Основные этапы становления и развития гостиничного дела. | Устный опрос. |
| 2 | Тема 2. Классификация гостиниц | Устный опрос. |
| 3 | Тема 3. Нормативно-правовое регулирование деятельности предприятий индустрии гостеприимства | Устный опрос. |
| 4 | Тема 4. Гостиничный продукт и его особенности | Проверка конспектов. |
| 5 | Тема 5. Управление гостиничными предприятиями | Устный опрос. |
| 6 | Тема 6. Интегрированные гостиничные цепи и гостиничные консорциумы | Устный опрос. |
| 7 | Тема 7. Производственная структура гостиничного предприятия | Проверка конспектов. |
| 8 | Тема 8. Организация и технологии работы служб гостиницы | Устный опрос. |
| 9 | Тема 9. Особенности гостиничного сервиса в санаторно-курортных комплексах | Устный опрос. |
| 10 | Тема 10. Организация обслуживания людей с ограниченными возможностями в гостиницах | Проверка конспектов. |
| 11 | Тема 11. Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных гостиниц | Устный опрос. Тестовые задания. |

**6.2. Примеры оценочных средств для текущего контроля по дисциплине**

***Вопросы для подготовки к практическим занятиям***

Представлены в разделе 5.2.

***Примеры тестовых заданий.***

**Вариант 1.**

**1.Выберите правильный вариант ответа.**

В начале ХХ в. В США идея создания отеля для бизнесменов принадлежала:

1. Элсворту Статлеру

2. Уилларду Мариотту

3. Конраду Хилтону

**2.Выберите правильный вариант ответа.**

На фотографии изображен?



1.стабула

2. ротель

3.мотель

**3.Выберите правильный вариант ответа.**

В российской системе классификации средств размещения свидетельство о присвоении категории выдается сроком на:

1.1 год

2.3 года

3. 5 лет

**4.Выберите правильный вариант ответа.**

В российской системе Классификации гостиниц предусмотрены следующие категории номеров : найдите правильный вариант:

1.«сюит». «апартамент». «люкс». «джуниор сюит». «студия». Первая категория. Вторая категория. Третья категория. Четвертая категория. Пятая категория

2. «сюит». «апартамент». «люкс». «джуниор сюит». «полулюкс». «студия». Первая категория. Вторая категория. Третья категория. Четвертая категория. Пятая категория

3.«сюит». «апартамент». «люкс». «дормитори». «студия». Первая категория. Вторая категория. Третья категория. Четвертая категория. Пятая категория

**5.Выберите правильный вариант ответа.**

Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона), м2 однокомнатного одноместного минимально в соответствующей категории гостиницы:

1. 12

2.9

3.14

**6.Выберите правильный вариант ответа.**

Служба отвечающая за уборку в номерах называется?

1. hausekeeping

2. front office

3. back office

**7. Выберите правильный вариант ответа**

Заявка на бронирование приведите английский эквивалент термина, используемого службой бронирования гостиницы?

1. Letter of guarantee

2. Reservation reconfirmation

3. Reservation request

**8. Выберите правильный вариант ответа.**

Предприниматель, которому передается право продавать на рынке товары или услуги известной фирмы, используя ее товарный знак, называется

1. франчайзи

2. франчайзер

3. франшиза

**9. Выберите правильный вариант ответа**

Анимация – это

1. рекреация

2. создание досуговых программ с целью восстановления физических сил человека

3. комплекс операционных мер направленных на организацию и проведение досугового времени

**10. Выберите правильный вариант ответа**

Типы бронирования бывают:

1. негарантированное

2. неопределенное

3. гарантированное

4. относительное

**Вариант 2.**

**1. Выберите правильный вариант ответа**

Документ, заполняемый клиентом при регистрации в гостинице:

1. ваучер

2. анкета гостя

3. карта гостя

4. таймшер

5. бланк клиента

**2. Выберите правильный вариант ответа**

колличество этапов рассмотрения заявки на бронирование:

1. 6

2. 5

3. 4

4. 3

**3. Выберите правильный вариант ответа**

Документ о предоставлении размещения в гостинице:

1. заявка

2. электронное письмо

3. письмо с номером подтверждения заявки

4. дорожный чек

5. ваучер.

**4. Выберите правильный вариант ответа**

Показатели, определяющие возможность бронирования:

1. тип комнаты, дата приезда, и отъезда, количество человек (взрослые/дети);

2. срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;

3. название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.

**5. Выберите правильный вариант ответа**

Виды отказов от бронирования гостиничного номера:

1. аннуляция, неявка

2. аннуляция, резервирование

3. аннуляция, запрет

4. резервирование, неявка

5. запрет, неявка

**6. Выберите правильный вариант ответа**

Какие свойства не влияют на услуги в гостинице?

1. Привязанность к определенным территориям

2. Сезонность

3. Цена

4. Персонал

5. Любопытство

**7. Выберите правильный вариант ответа**

В каком нормативном документе даны основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства?

1. СТ РК 1195-2004 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов

2. СТ РК 1198-2004 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования к туристическим маршрутам.

3. ГОСТ Р 50646-94 “Услуги населению. Термины и определения”.

4. СТ РК СТБ 1352-2008 Услуги туристские. Основные положения.

5. СТ РК 1141-2002 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения. Классификация и общие технические требования»

**8. Выберите правильный вариант ответа**

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

1. кондоминиум-отеля

2. таймшер-отеля

3. мотеля

4. отеля-гарни

5. флотеля

**9. Выберите правильный вариант ответа**

Сколько процентов приходится на номера в жилой части гостиницы?

1. 35%

2. 10-20%

3. 54-70 %

4. 45%

5. 100%

**10. Выберите правильный вариант ответа**

Максимальное увеличение площадей нежилых помещений характерно:

1. для низкокатегорийных средств размещения

2. для высокоразрядных отелей

3. для всех видов отелей

4. для сельских отелей

5. для сьютов

**7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

**7.1. Основная литература**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| Печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Маркетинг в туристской индустрии: учебное пособие | Под редакцией: Кожаев Ю.П. | М.: ЮНИТИ-ДАНА | 2016 |  | [https://biblioclub.ru](https://biblioclub.ru/) |
| 2. | Организация туристического и гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс | Гаврилова С. В. , Томская А. Г. , Дмитриев А. В. | Москва: Евразийский открытый институт | 2011 |  | [https://biblioclub.ru](https://biblioclub.ru/) |
| 3. | Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций: учебник | : Сухов Р. И. | Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, | 2016 |  | [https://biblioclub.ru](https://biblioclub.ru/) |

**7.2. Дополнительная литература**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| Печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Гостиничный бизнес: учебное пособие | Сергеева Ю. С. | М.: Приор-издат | 2009 |  | [https://biblioclub.ru](https://biblioclub.ru/) |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>

Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>

Официальный сайт Северо-Западного отделения Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rstnw.ru/>

Консультант- http://www.consultant.ru - справочно-правовая система. Содержит законодательную базу, нормативно-правовое обеспечение, статьи.

Гарант - http://base.garant.ru - справочно-правовая система. Содержит законодательную базу, нормативно-правовое обеспечение, статьи.

Официальный сайт газеты Financial times : URL://http: [www.ft.com](http://www.ft.com)

Официальный сайт газеты - "Washington post": URL://http :[www.washingtonpost.com](http://www.washingtonpost.com)

Официальный сайт журнала Проблемы современной Экономики : URL://http :[www.m-economy.ru](http://www.m-economy.ru)

Cайт для профессионалов индустрии гостеприимства: URL://http: [www.hospitalitynet.org](http://www.hospitalitynet.org)

Официальный сайт Лозанской школы гостиничного менеджмента :URL://http [www.ehl.edu](http://www.ehl.edu)

Известия Российского союза по туризму URL://http: [www.ratanews](http://www.ratanews)

Официальный сайт интернет - журнала деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров: URL://http: [www.delinform.ru](http://www.delinform.ru)

Портал для отельеров о гостиничном бизнесе. Совместно с журналом «Современный отель». Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. http://hotelexecutive.ru –

Портал деловой информации. Архив журналов «Современный отель» и «Ресторановед»: www. Delinform.ru

Информационный сайт по ресторанному и гостиничному делу: www. horeca.ru

Портал для отельеров о гостиничном бизнесе. URL://http: [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)

Электронно-библиотечная система «Библиоклуб». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red>

Все о туризме: Туристическая библиотека. – Режим доступа: <http://tourlib.net/>

1. **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:**

Важнейшим условием успешного освоения материала является планомерная работа обучающегося в течение всего периода изучения дисциплины, поэтому подготовку к итоговому зачету или экзамену по дисциплине следует начинать с первого занятия. Обучающемуся следует ознакомиться со следующей учебно-методической документацией: программой дисциплины; перечнем знаний и умений, которыми обучающийся должен владеть; тематическими планами лекций, занятий семинарского типа; видами текущего контроля; учебником, учебными пособиями по дисциплине; электронными ресурсами по дисциплине; перечнем экзаменационных вопросов /вопросов к зачету.

***Подготовка к лекционным занятиям***

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные и наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа и самостоятельной работе. В ходе лекционных занятий обучающемуся следует вести конспектирование учебного материала.

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

− знакомит с новым учебным материалом;

− разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;

− систематизирует учебный материал;

− ориентирует в учебном процессе.

При подготовке к лекции необходимо:

− внимательно прочитать материал предыдущей лекции;

− узнать тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по рабочей программе дисциплины);

− ознакомиться с учебным материалом лекции по рекомендованному учебнику и учебным пособиям;

− уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;

− записать возможные вопросы, которые обучающийся предполагает задать преподавателю.

***Подготовка к занятиям семинарского типа***

Этот вид самостоятельной работы состоит из нескольких этапов:

1) повторение изученного материала. Для этого используются конспекты лекций, рекомендованная основная и дополнительная литература;

2) углубление знаний по теме. Необходимо имеющийся материал в конспектах лекций, учебных пособиях дифференцировать в соответствии с пунктами плана занятия семинарского типа. Отдельно выписать неясные вопросы, термины. Лучше это делать на полях конспекта лекции;

3) выполнение практических заданий, упражнений, проверочных тестов, составление словаря терминов, развернутого плана сообщения и т.д.

При подготовке к занятию семинарского типа рекомендуется с целью повышения их эффективности:

-уделять внимание разбору теоретических задач, обсуждаемых на лекциях;

-уделять внимание краткому повторению теоретического материала, который используется при выполнении практических заданий;

-осуществлять регулярную сверку домашних заданий;

-ставить проблемные вопросы, по возможности использовать примеры и задачи с практическим содержанием;

-включаться в используемые при проведении занятий семинарского типа активные и интерактивные методы обучения;

-развивать предметную интуицию.

При разборе примеров в аудитории или при выполнении домашних заданий целесообразно каждый шаг обосновывать теми или иными теоретическими положениями.

Для обеспечения систематической и регулярной работы по изучению дисциплины и успешного прохождения промежуточных и итоговых контрольных испытаний обучающемуся рекомендуется придерживаться следующего порядка обучения:

1) определить объем времени, необходимого для проработки каждой темы, ориентируясь на распределение часов, приведенное в основной части настоящей рабочей программы;

2) регулярно изучать каждую тему дисциплины, используя различные формы индивидуальной работы;

3) согласовывать с преподавателем виды работы по изучению дисциплины;

4) по завершении отдельных тем своевременно передавать выполненные индивидуальные работы преподавателю.

***Организация самостоятельной работы***

Для теоретического и практического усвоения дисциплины большое значение имеет самостоятельная работа обучающихся, которая может осуществляться индивидуально и под руководством преподавателя. Самостоятельная работа обучающегося является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий, что предполагает самостоятельное изучение отдельных тем, дополнительную подготовку к каждому занятию семинарского типа. Самостоятельная работа обучающихся является важной формой образовательного процесса. Она реализуется непосредственно в ходе аудиторных занятий, в контактной работе с преподавателем вне рамок расписания, а также в библиотеке, при выполнении обучающимся учебных заданий.

Цель самостоятельной работы обучающихся состоит в научении осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией. Правильно организованная самостоятельная работа позволяет заложить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы привить умение в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию, что будет способствовать формированию профессиональных компетенций на достаточно высоком уровне. При изучении дисциплины организация самостоятельной работы обучающихся представляет собой единство трех взаимосвязанных форм:

1) внеаудиторная самостоятельная работа;

2) аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя при проведении занятий семинарского типа и во время чтения лекций;

3) творческая, в том числе научно-исследовательская работа. Это вид работы предполагает самостоятельную подготовку отчетов по выполнению практических заданий, подготовку презентаций, эссе, сообщений и т.д.

На занятиях семинарского типа необходимо выполнять различные виды самостоятельной работы (в том числе в малых группах), что позволяет ускорить формирование профессиональных умений и навыков.

***Подготовка к экзамену (зачету)***

Завершающим этапом изучения дисциплины является сдача зачета или экзамена в соответствии с учебным планом, при этом выясняется усвоение основных теоретических и прикладных вопросов программы и умение применять полученные знания к решению практических задач. При подготовке к экзамену учебный материал рекомендуется повторять по учебнику и конспекту. Зачет или экзамен проводится в назначенный день, по окончании изучения дисциплины. Во время контрольного мероприятия преподаватель учитывает активность работы обучающегося на аудиторных занятиях, качество самостоятельной работы, результативность контрольных работ, тестовых заданий и т.д.

**10. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

**10.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, студент использует следующие программные средства:

Windows 7 x64

Microsoft Office 2016

Lite PMS

Система автоматизации гостиниц "Эдельвейс"

**10.2 Информационно-справочные системы**

Информационно-справочная правовая система Гарант.

**11. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

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

Перечень необходимых материально-технических средств обучения, используемых в учебном процессе преподавателем на занятиях для освоения обучающимися дисциплины:

компьютеры для обучающихся, компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, меловая и маркерная доска, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, компьютеры для обучающихся с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.