

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»



УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор –
проректор по учебной работе
Н.Г. Кузнецов
«01» июня 2018г.

Рабочая программа дисциплины
Гостиничное обслуживание

по профессионально-образовательной программе направление 43.03.01
"Сервис"

Квалификация

Бакалавр

Ростов-на-Дону
2018 г.

КАФЕДРА **Антикризисное и корпоративное управление**

Распределение часов дисциплины по курсам


Курс	1		Итого	
	уп	рпд		
Лекции	8	8	8	8
Практические	12	12	12	12
В том числе инт.	10	10	10	10
Итого ауд.	20	20	20	20
Контактная работа	20	20	20	20
Сам. работа	187	187	187	187
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	216	216	216	216

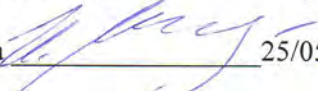
ОСНОВАНИЕ


Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 СЕРВИС (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015г. №1169)

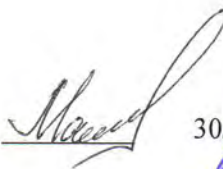
Рабочая программа составлена по профессионально-образовательной программе направление 43.03.01 "Сервис"

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 27.03.2018 протокол № 10.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Шарапова А.Е.  25/05/2018

Зав. кафедрой: И.В. Мишурова  25/05/2018

Методическим советом направления: д.э.н., профессор, Суржиков М.А.  29/05/2018

Отделом образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В.  30/05/2018

Проректором по учебно-методической работе Джуха В.М.  31/05/2018

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой И.В. Мишурова _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Шарапова А.Е. _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой И.В. Мишурова _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Шарапова А.Е. _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой: И.В. Мишурова _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Шарапова А.Е. _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой: И.В. Мишурова _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Шарапова А.Е. _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	1.1. Цели освоения дисциплины:
1.2	ознакомление студентов с теоретическими основами и понятийным аппаратом индустрии гостеприимства, а также формирование практических навыков принятия стратегических и тактических решений в процессе управления предприятиями сервиса.
1.3	1.2. Задачи: сформировать представление о сущности и структуре индустрии гостеприимства; освоить понятийный аппарат индустрии гостеприимства; рассмотреть нормативно-правовую базу регулирования международной и российской индустрии гостеприимства; получить представления об основах организации хозяйственной деятельности предприятий туризма и гостеприимства; ознакомиться с особенностями структуры, организации и обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в зарубежных странах; освоить современные методики управления коммерческой деятельностью современной гостиницы; получить представление о формировании тенденций туризма и отечественной индустрии гостеприимства с целью интеграции в международные коммуникативные сети.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Необходимыми условиями для успешного освоения дисциплины являются навыки, знания и умения, полученные в результате изучения дисциплины:
2.1.2	Введение в специальность
2.1.3	Теория и практика принятия решений в сервисе
2.1.4	Основы индустрии гостеприимства
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Основы предпринимательской деятельности
2.2.2	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
2.2.3	Техника и технология управления сервисным предприятием

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
ОПК-2:	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
Знать:	
основы технологии процесса сервиса	
Уметь:	
использовать технологии процесса сервиса	
Владеть:	
базовыми навыками разработки технологии процесса сервиса	
ОПК-3:	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
Знать:	
основы организации процесса сервиса	
Уметь:	
применять основы организации процесса сервиса	
Владеть:	
навыками организации процесса сервиса	
ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	
Знать:	
правила оформления уголка потребителя, расстановки мебели, использования вариантов освещения и элементов дизайна в номерах и холлах отеля	
Уметь:	
организовать работу сотрудников фронт-офиса в контактной зоне	
Владеть:	
навыками реагирования в конфликтных ситуациях	
ПК-8: способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	
Знать:	

основы диверсификации сервисной деятельности
Уметь:
использовать основы диверсификации сервисной деятельности
Владеть:
навыками диверсификации сервисной деятельности
ПК-11: готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
Знать:
понятие контактной зоны, особенностей ее проектирования и оформления
Уметь:
сформировать услугу с учетом пожеланий потребителя (по видам деятельности)
Владеть:
основными стандартами работы в контактной зоне

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Интер акт.	Примечание
	Раздел 1. «Основные понятия индустрии гостеприимства»						
1.1	«Введение в индустрию гостеприимства. Основные понятия»: возникновение и развитие гостиничного хозяйства; сущность гостиничной услуги и ее особенности; особенности работы в индустрии гостеприимства – роль персонала; общая характеристика потребителей гостиничных услуг; законодательные основы гостиничного хозяйства в мире и в РФ; гостиничные ассоциации. /Ср/	1	12	ОПК-2 ОПК-3	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1	0	
1.2	«Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса»: модели организации гостиничного бизнеса; классификаторы услуг в гостиничном бизнесе; критерии классификации услуг; классификация средств размещения; типология гостиниц; классификация номерного фонда - европейский стандарт и российские особенности. /Ср/	1	12	ОПК-3 ПК-8	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2	0	
1.3	Практическое занятие: Определение звездности отеля. Изучение нормативных документов по теме 2; решение задач по определению звездности отеля; определение статуса мини-отеля «Надежда» по существующим классификаторам /Пр/	1	2	ОПК-2 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л2.2	1	
	Раздел 2. «Организация работы гостиничного хозяйства»						
2.1	«Основные службы гостиницы»: изучение технологий работы основных служб отеля: служба приема и размещения; служба бронирования; служба эксплуатации номерного фонда; служба питания; служба персонала; служба безопасности; отдел маркетинга и рекламы; конгрессная служба; доп. Услуги отеля. /Лек/	1	4	ОПК-2 ПК-1 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3	1	

2.2	«Маркетинг в индустрии гостеприимства»: особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства; сегментация рынка гостиничных услуг; позиционирование гостиничного продукта; стратегии маркетинга в сфере услуг; специальные маркетинговые программы; особенности PR-деятельности в гостиничном бизнесе. /Ср/	1	16	ОПК-2 ОПК-3 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2	0	
2.3	«Ценообразование в гостиничном бизнесе»: специфика цены на гостиничные услуги; состав и структура цены на гостиничные услуги; методы ценообразования в сфере услуг; маркетинговые стратегии цен в гостиничном бизнесе; тарифы и тарифная политика; виды расчетов с клиентами. /Ср/	1	16	ОПК-2 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2	0	
2.4	«Психология обслуживания в индустрии гостеприимства»: психологические основы обслуживания; правила и стандарты профессионального общения; психологические проблемы взаимоотношений персонала и гостя; система оценки удовлетворенности клиента; анализ качества обслуживания; методы формирования лояльности потребителей (CRM); особенности формирования конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе за счет качества обслуживания, бенчмаркинг. /Ср/	1	12	ОПК-3 ПК-1 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2	0	
2.5	Проблемная ситуация: «Свойства гостиничных услуг». Задача: дополнить существующие должностные инструкции и руководства по работе с клиентами положениями и нормами, направленными на увеличение выручки от основной деятельности мини-отеля за счет элиминирования негативного влияния свойств гостиничных услуг. /Пр/	1	2	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л2.2 Л2.3	1	
2.6	Семинар «Технологический цикл обслуживания в гостинице»: Технологический цикл обслуживания клиентов. Этапы технологического цикла обслуживания клиентов в гостинице: Бронирование, заезд, регистрация и размещение, проживание и обслуживание во время проживания, выезд и выписка гостя. /Пр/	1	2	ОПК-2 ПК-1	Л1.1 Л1.2 Л2.2 Л2.3	1	

<p>2.7</p>	<p>Проблемная ситуация: «Формирование концепции услуги». Цели: описать уровни формирования концепции гостиничной услуги для нового мини-отеля; развить у студентов навык проведения SWOT-анализа. Деловая игра: «Формирование концепции новой услуги». Цель: выявление особенностей новой услуги (детская комната при ресторане отеля) для различных целевых аудиторий. Презентации команд маркетологов. Проблемная ситуация: «Позиционирование гостиничной услуги». Цели: научиться определять стратегию фокусирования; освоить методику построения карт-схем позиционирования; по итогам обсуждения выбрать концепцию репозиционирования услуг. /Пр/</p>	<p>1</p>	<p>2</p>	<p>ОПК-3 ПК-1 ПК-11</p>	<p>Л1.2 Л2.2 Л2.3</p>	<p>1</p>	
<p>2.8</p>	<p>Маркетинговая кампания. Задача: студенты, являясь сотрудниками отдела маркетинга и рекламы отеля, должны проанализировать существующую ситуацию и выбрать приоритетные направления маркетинговой кампании по плану, который разрабатывается в ходе предварительного обсуждения. Результаты оформляются в виде презентации. /Ср/</p>	<p>1</p>	<p>12</p>	<p>ОПК-2 ОПК-3 ПК-1 ПК-8 ПК-11</p>	<p>Л1.1 Л1.2 Л2.2</p>	<p>0</p>	

<p>2.9</p>	<p>Темы и вопросы, определяемые преподавателем с учетом интересов студента</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Цена и ценообразование в гостиницах. 3. Вспомогательные службы гостиницы: инженерно-техническая служба, служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство, работа прачечной и химчистки. 4. Классификация управленческих решений в индустрии гостеприимства. 5. Личность качества менеджера и их влияние на процесс принятия управленческого решения в сервисе. 6. Метод экспертных оценок и область его применения. 7. Методы принятия решений 8. Организация приема и размещения гостей 9. Основные положения системно подхода и его методология. 10. Основные положения ситуационного подхода и его методология. 11. Планирование реализации управленческого решения в индустрии гостеприимства. 12. Контроль качества уборки и содержания номеров 13. Роль и значение системного и ситуационного подхода в процессе 14. Разработка управленческого решения в сфере гостеприимства. 15. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда. Организация работы персонала. 16. Роль экспертов и экспертных оценок в управлении гостиничным комплексом. 17. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. 18. Управленческие решения и функции менеджмента 19. Характеристики управленческой информации. 20. Этапы диагностирования управленческой проблемы. Упреждающее управление. 21. Бюро обслуживания (сервис-бюро). 22. Экскурсионные услуги. 23. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах 24. Бизнес-центры и конференц-залы. 25. Транспортные услуги гостиницы . 26. Оказание торговых и других услуг. 27. Анимационная деятельность гостиницы <p>/Ср/</p>	<p>1</p>	<p>24</p>	<p>ОПК-2 ОПК-3 ПК-1 ПК-8 ПК-11</p>	<p>Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3</p>	<p>0</p>	
------------	--	----------	-----------	------------------------------------	---------------------------------	----------	--

Раздел 3. «Некоторые современные проблемы и тенденции индустрии гостеприимства»							
3.1	«Актуальные вопросы управления непрерывным развитием гостиницей» Лекция: меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом; проблемы развития гостиничного хозяйства в РФ; факторы, влияющие на экономику отеля; маркетинговые альянсы: понятие, критерии, схемы создания, организационно-правовые формы; освоение и распространение инноваций в гостиничном бизнесе; перспективы и тенденции развития гостиничного бизнеса. /Лек/	1	2	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1 ПК-8 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3	2	
3.2	«Управление персоналом в индустрии гостеприимства»: HR-подходы к решению проблем персонала. HR-менеджмент: технологии, функции и методы работы. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства. Профессиональный портрет сотрудника. Модели профессионального профиля сотрудника. Отбор и комплектование кадров для предприятий сферы гостеприимства. Обучение и развитие кадров отелей. /Ср/	1	12	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2	0	
3.3	«Информационные технологии в индустрии гостеприимства»: Направления и перспективы автоматизации гостиничной индустрии. Необходимость автоматизации трудовых процессов в современных гостиницах. Использование возможностей Интернет для автоматизации деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Системы бронирования и резервирования. Компьютерные системы бронирования. Зарубежные глобальные компьютерные системы бронирования (Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan и др.). Компьютерные программы автоматизации деятельности гостиниц («Эдельвейс», «Hotel», «R-Keeper», «Ресторатор» и др.). Информационные технологии в гостиничном и ресторанном менеджменте. Единые базы данных ассоциаций гостиничных предприятий и гостиничных цепей. /Лек/	1	2	ОПК-2 ОПК-3	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3	1	

3.4	Проблемная ситуация: «Анализ сервисного процесса в службе приема и размещения и в службе питания». Создать схему сервисного процесса; выделить основные, вспомогательные и сервисные услуги, определить потенциальные точки провала и критические события в процессе оказания услуг; определить точки риска длительного ожидания. Разработать процедуры, позволяющие избежать точек провала и снизить риск задержки в процессе ожидания услуги. Презентация результатов обсуждения в малых группах /Пр/	1	2	ОПК-2 ПК-1 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л2.2 Л2.3	1	
3.5	Мини-кейс: «Управление качеством услуги». Цели: установить взаимосвязь между качеством услуги и ее конкурентоспособностью; показать важность мониторинга качества услуг и сложность управления качеством; зафиксировать особенности работы фронтлайн-персонала; разработать Положение о корпоративной культуре. Деловая игра: «Управление обратной связью». Цель: разработать систему внутреннего мониторинга с использованием элементов технологии бенчмаркинг. /Пр/	1	2	ПК-1 ПК-8 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л2.2 Л2.3	1	
3.6	Усвоение текущего учебного материала, подготовка к текущим видам контроля знаний. Самостоятельная подготовка к практическим занятиям. /Ср/	1	35	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1 ПК-8 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
3.7	Контрольная работа. Перечень заданий для контрольной работы представлен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины. /Ср/	1	36	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1 ПК-8 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2	0	
3.8	/Экзамен/	1	9	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1 ПК-8 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену по дисциплине «Гостиничное обслуживание»

1. Перечислите основные исторические этапы возникновения и развития индустрии гостеприимства и туризма.
2. Раскройте сущность гостиничной услуги и ее особенности.
3. Объясните особенности работы в индустрии гостеприимства – роль персонала.
4. Общая характеристика потребителей гостиничных услуг.
5. Объясните основные положения законодательных основ гостиничного хозяйства в мире и в РФ.
6. Раскройте роль гостиничных ассоциаций в развитии индустрии гостеприимства.
7. Опишите модели организации гостиничного бизнеса.
8. Охарактеризуйте критерии классификации услуг в гостиничном бизнесе.
9. Классификация средств размещения – перечисление и описание.
10. Типология гостиниц – перечисление и описание.
11. Классификация гостиниц – перечисление и описание. Особенности системы классификации гостиниц в РФ.
12. Классификация номерного фонда - европейский стандарт и российские особенности.
13. Охарактеризуйте меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом.
14. Проблемы развития гостиничного хозяйства в РФ.
15. Стандартизация и система управления качеством в системе гостиничного хозяйства.
16. Определение целевого сегмента и позиционирование гостиничных услуг в системе разработки услуги.
17. Стратегии маркетинга в гостиничном бизнесе; специальные маркетинговые программы.
18. Формирование концепции гостиничной услуги.

19. Особенности формирования и использования конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе.
20. Методы ценообразования в сфере гостиничных услуг.
21. Тарифы и тарифная политика в гостиничном бизнесе.
22. Правила и стандарты профессионального общения.
23. Психологические проблемы взаимоотношений персонала и гостя: российская специфика.
24. Бенчмаркинг в индустрии гостеприимства.
25. Методы формирования лояльности потребителей (CRM).
26. Анализ качества обслуживания в современном отеле.
27. Объясните функциональное назначение и организация работы службы приема и размещения.
28. Объясните функциональное назначение и организация работы службы бронирования.
29. Объясните функциональное назначение и организация работы службы эксплуатации номерного фонда.
30. Объясните функциональное назначение и организация работы службы питания.
31. Объясните функциональное назначение и организация работы службы персонала.
32. Объясните функциональное назначение и организация работы службы безопасности.
33. Объясните функциональное назначение и организация работы службы маркетинга и рекламы.
34. Объясните функциональное назначение и организация работы PR-службы и пресс-центра.
35. Объясните функциональное назначение и организация работы конгрессной службы.
36. Объясните функциональное назначение и организация работы банкетной службы.
37. Проанализируйте экономическую целесообразность применения аутсорсинга по отношению к различным службам отеля.
38. Санитарно-гигиенические требования к содержанию (уборке) помещений гостиницы и содержанию бельевого хозяйства.
39. Опишите основные компоненты инновационного процесса в гостиничном бизнесе.
40. Раскройте сущность общемировых перспектив и тенденций развития гостиничного бизнеса.

5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Структура и содержание фонда оценочных средств представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Скобкин С. С.	Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие	М.: Магистр, 2009	50
Л1.2	Гаврилова С. В., Томская А. Г., Дмитриев А. В.	Организация туристического и гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс	Москва: Евразийский открытый институт, 2011	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Мишурова И. В.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013	33
Л2.2	Уокер Д., Егоров В. Н.	Управление гостеприимством: Вводный курс	Москва: Юнити-Дана, 2012	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Родигин Л. А., Родигин Е. Л.	Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве: лекции	Москва: Советский спорт, 2014	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Федеральное агентство по туризму http://www.russiaturism.ru/
Э2	Федеральная служба государственной статистики http://www.gks.ru/

6.3. Перечень программного обеспечения

6.3.1	Microsoft Office
-------	------------------

6.4 Перечень информационных справочных систем

6.4.1	Консультант +
-------	---------------

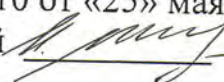
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование.
-----	--

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

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры Антикризисного и
корпоративного управления
Протокол № 10 от «25» мая 2018 г.
Зав. кафедрой  Мишурова И.В.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

ГОСТИНИЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
(наименование дисциплины)

Направление подготовки
43.03.01 «Сервис»

Уровень образования
бакалавриат

Составитель



(подпись)

к.э.н., доцент А.Е. Шарапова

Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание

Ростов-на-Дону, 2018

Оглавление

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	3
2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	3
3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	11
4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	21

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины.

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

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОПК-1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса			
З значение специализированного оборудования при производстве гостиничных услуг; должностные инструкции персонала отеля	<i>составленный обзор, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы,</i>	<i>КЗ Д</i>
У использовать различные источники информации по объекту сервиса, применять информационно-коммуникационные технологии	<i>составленный обзор, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы,</i>	<i>КЗ Д</i>
В программными продуктами для поиска информации об отеле	<i>составленный обзор, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы,</i>	<i>КЗ С</i>

ОПК-2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя			
З производственные стандарты гостиничной деятельности	<i>составленный обзор, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы,</i>	<i>КЗ КС</i>
У организовать технологический процесс сервиса в соответствии с производственными стандартами	<i>составленный обзор, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы,</i>	<i>КЗ</i>
В методами количественной оценки качества современных процессов предоставления гостиничных услуг	<i>указывается вид работы, который должен сделать студент (составленный обзор, аннотация, письменный перевод, поиск и сбор необходимой информации по выбранной теме с использование поисковых систем, баз данных поставщиков оборудования, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>умение отстаивать свою позицию; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; соответствие отчета требованиям задания</i>	<i>С КС</i>
ОПК-3 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя			
З состав и назначение профессионального технологического оборудования	<i>составленный обзор, использование современных информационно-</i>	<i>умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации</i>	<i>С</i>

	<i>коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>материалам лекции и учебной литературы,</i>	
У определять состав ресурсов для производства услуги	<i>указывается вид работы, который должен сделать студент (составленный обзор, аннотация, письменный перевод, поиск и сбор необходимой информации по выбранной теме с использование поисковых систем, баз данных поставщиков оборудования, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>умение отстаивать свою позицию; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; соответствие отчета требованиям задания</i>	С
В методами оценки показателей качества гостиничных услуг и трудоемкости их производства	<i>составленный обзор, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы,</i>	КС
ПК-1 готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса			
З: правила оформления уголка потребителя, расстановки мебели, использования вариантов освещения элементов дизайна в номерах и холлах отеля У: организовать работу сотрудников фронт-офиса в контактной зоне	<i>использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>полнота и содержательность ответа; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; целенаправленность поиска и отбора;</i>	КС

В: навыками реагирования в конфликтных ситуациях		соответствие презентации заданной структуре	
ПК-5 готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса			
З основы проектной организации работы	<i>использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>полнота и содержательность ответа; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; целенаправленность поиска и отбора; соответствие презентации заданной структуре</i>	С
У планировать процесс выполнения задач и видов работ при разработке новой услуги	<i>использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>полнота и содержательность ответа; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; целенаправленность поиска и отбора; соответствие презентации заданной структуре</i>	С
В методами организации творческой работы в команде; навыками описания и анализа основных технологических процессов на гостиничных предприятиях	<i>использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>полнота и содержательность ответа; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; целенаправленность поиска и отбора; соответствие презентации заданной структуре</i>	Д С
ПК-6 готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей			

<p>З характерные особенности деятельности в сервисной деятельности; понятие, сущность, цели производства и место услуг в мировой экономике; виды, состав и структуру цены на услуги основные методы ценообразования, используемые на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма</p>	<p><i>использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i></p>	<p><i>соответствие представленной в ответах информации сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора</i></p>	<p>Д КС</p>
<p>У выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p><i>использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i></p>	<p><i>соответствие представленной в ответах информации сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора</i></p>	<p>С</p>
<p>В методами выявления и классификации требований потребителей</p>	<p><i>использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i></p>	<p><i>соответствие представленной в ответах информации сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора</i></p>	<p>Д КС</p>
<p>ПК-8 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>			
<p>З особенности организации межкультурного общения</p>	<p><i>поиск и сбор необходимой литературы</i></p>	<p><i>умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; целенаправленность поиска и отбора;</i></p>	<p>С</p>
<p>У организовать обслуживание туристов в соответствии с требованиями</p>	<p><i>поиск и сбор необходимой литературы</i></p>	<p><i>умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; целенаправленность</i></p>	<p>С</p>

стандартов и с учетом обеспечения безопасности		<i>поиска и отбора;</i>	
В методами учета традиций и культурных особенностей при формировании заказов	<i>поиск и сбор необходимой литературы</i>	<i>умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; целенаправленность поиска и отбора;</i>	<i>С КС</i>
ПК-9 способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности			
3 алгоритмы выявления потребностей клиентов	<i>использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>соответствие проблеме исследования; умение приводить примеры; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы (в полном, не полном объеме);</i>	<i>С</i>
У применять технологию обслуживания клиентов с учетом психологической классификации.	<i>использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>соответствие проблеме исследования; умение приводить примеры; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы (в полном, не полном объеме);</i>	<i>Д</i>
В методами подстройки по клиента для максимального учета его потребностей	<i>использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>соответствие проблеме исследования; умение приводить примеры; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы (в полном, не полном объеме);</i>	<i>Д</i>
ПК-11 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса			

З правила оформления и представления информации в контактной зоне	<i>составленный обзор, поиск и сбор необходимой литературы, использование глобальных информационных ресурсов</i>	<i>соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; целенаправленность поиска и отбора</i>	С
У применять технологию согласования вида, формы и объема предоставляемых гостиничных услуг; применять стандартные алгоритмы обслуживания клиентов.	<i>составленный обзор, поиск и сбор необходимой литературы, использование глобальных информационных ресурсов</i>	<i>соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; целенаправленность поиска и отбора</i>	С
В стандартными навыками работы в контактной зоне	<i>составленный обзор, поиск и сбор необходимой литературы, использование глобальных информационных ресурсов</i>	<i>соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; целенаправленность поиска и отбора</i>	КС
ПК-12 готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов			
З производственные стандарты сервисной деятельности в гостинице, параметры работы специализированного оборудования	<i>составленный обзор, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы,</i>	КЗ
У обоснованно выбирать технические ресурсы для производства услуг	<i>указывается вид работы, который должен сделать студент (составленный обзор, аннотация, письменный перевод, поиск и сбор необходимой информации по выбранной теме с использованием поисковых систем, баз данных поставщиков</i>	<i>умение отстаивать свою позицию; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; соответствие отчета требованиям задания</i>	Д

	<i>оборудования, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>		
В методами анкетирования потребителей гостиничных услуг	<i>указывается вид работы, который должен сделать студент (составленный обзор, аннотация, письменный перевод, поиск и сбор необходимой информации по выбранной теме с использование поисковых систем, баз данных поставщиков оборудования, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>умение отстаивать свою позицию; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; соответствие отчета требованиям задания</i>	С

С – собеседование, КЗ – контрольное задание, Д – доклад, П – презентации, КС – круглый стол

2.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале.

Для допуска к промежуточной аттестации необходимо набрать не менее 50 баллов по текущей работе и выполнить обязательный минимум учебной работы, предусмотренный рабочей программой дисциплины.

При текущей аттестации первая контрольная точка отражает оценку в процентах следующих видов работ студента по модулю 1 «Основные понятия индустрии гостеприимства»:

- Степень посещения и активность на практических занятиях;
- Степень выполнения домашних заданий на практических занятиях;
- Выполнение контрольного задания по вариантам.

Вторая контрольная точка отражает оценку в процентах следующих видов работ студента по модулю 2 «Организация работы гостиничного хозяйства»:

- Степень выполнения домашних заданий на практических занятиях;
- Выполнение реферативной и презентационной работы с учетом интересов студента.

Основой для определения баллов, набранных по результатам текущей аттестации, служит объем и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины, в процентах.

Итоговая экзаменационная оценка может быть выставлена на основе результатов (общее количество баллов) полученных в ходе текущей аттестации.

Промежуточная аттестация

«Основой для определения баллов, набранных при промежуточной аттестации, служит объем и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины. При этом необходимо руководствоваться следующим:

- 84-100 баллов (оценка «отлично») - изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- 67-83 баллов (оценка «хорошо») - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- 50-66 баллов (оценка удовлетворительно) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- 0-49 баллов (оценка неудовлетворительно) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

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

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

Вопросы к зачету

по дисциплине Ресторанное обслуживание

1. Перечислите основные исторические этапы возникновения и развития индустрии гостеприимства и туризма.
2. Раскройте сущность гостиничной услуги и ее особенности.
3. Объясните основные положения законодательных основ гостиничного хозяйства в мире и в РФ.
4. Классификация средств размещения – перечисление и описание.
5. Типология гостиниц – перечисление и описание.
6. Классификация гостиниц – перечисление и описание. Особенности системы классификации гостиниц в РФ.
7. Классификация номерного фонда - европейский стандарт и российские особенности.
8. Правила и стандарты профессионального общения.
9. Психологические проблемы взаимоотношений персонала и гостя: российская специфика.
10. Анализ качества обслуживания в современном отеле.
11. Объясните функциональное назначение и организация работы службы приема и размещения.
12. Объясните функциональное назначение и организация работы службы бронирования.
13. Объясните функциональное назначение и организация работы службы эксплуатации номерного фонда.
14. Объясните функциональное назначение и организация работы службы питания.
15. Объясните функциональное назначение и организация работы службы персонала.
16. Объясните функциональное назначение и организация работы службы безопасности.
17. Объясните функциональное назначение и организация работы службы маркетинга и рекламы.
18. Объясните функциональное назначение и организация работы PR-службы и пресс-центра.
19. Объясните функциональное назначение и организация работы конгрессной службы.
20. Объясните функциональное назначение и организация работы банкетной службы.

Критерии оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

50-100 баллов (зачет)

0-49 баллов (незачет)

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления
(наименование кафедры)

Вопросы к экзамену

по дисциплине Гостиничное обслуживание
(наименование дисциплины)

1. Перечислите основные исторические этапы возникновения и развития индустрии гостеприимства и туризма.
2. Раскройте сущность гостиничной услуги и ее особенности.
3. Объясните особенности работы в индустрии гостеприимства – роль персонала.
4. Общая характеристика потребителей гостиничных услуг.

5. Объясните основные положения законодательных основ гостиничного хозяйства в мире и в РФ.
6. Раскройте роль гостиничных ассоциаций в развитии индустрии гостеприимства.
7. Опишите модели организации гостиничного бизнеса.
8. Охарактеризуйте критерии классификации услуг в гостиничном бизнесе.
9. Классификация средств размещения – перечисление и описание.
10. Типология гостиниц – перечисление и описание.
11. Классификация гостиниц – перечисление и описание. Особенности системы классификации гостиниц в РФ.
12. Классификация номерного фонда - европейский стандарт и российские особенности.
13. Охарактеризуйте меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом.
14. Проблемы развития гостиничного хозяйства в РФ.
15. Стандартизация и система управления качеством в системе гостиничного хозяйства.
16. Определение целевого сегмента и позиционирование гостиничных услуг в системе разработки услуги.
17. Стратегии маркетинга в гостиничном бизнесе; специальные маркетинговые программы.
18. Формирование концепции гостиничной услуги.
19. Особенности формирования и использования конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе.
20. Методы ценообразования в сфере гостиничных услуг.
21. Тарифы и тарифная политика в гостиничном бизнесе.
22. Правила и стандарты профессионального общения.
23. Психологические проблемы взаимоотношений персонала и гостя: российская специфика.
24. Бенчмаркинг в индустрии гостеприимства.
25. Методы формирования лояльности потребителей (CRM).
26. Анализ качества обслуживания в современном отеле.
27. Объясните функциональное назначение и организация работы службы приема и размещения.
28. Объясните функциональное назначение и организация работы службы бронирования.
29. Объясните функциональное назначение и организация работы службы эксплуатации номерного фонда.
30. Объясните функциональное назначение и организация работы службы питания.
31. Объясните функциональное назначение и организация работы службы персонала.
32. Объясните функциональное назначение и организация работы службы безопасности.
33. Объясните функциональное назначение и организация работы службы маркетинга и рекламы.
34. Объясните функциональное назначение и организация работы PR-службы и пресс-центра.
35. Объясните функциональное назначение и организация работы конгрессной службы.
36. Объясните функциональное назначение и организация работы банкетной службы.
37. Проанализируйте экономическую целесообразность применения аутсорсинга по отношению к различным службам отеля.
38. Санитарно-гигиенические требования к содержанию (уборке) помещений гостиницы и содержанию бельевое хозяйства.
39. Опишите основные компоненты инновационного процесса в гостиничном бизнесе.
40. Раскройте сущность общемировых перспектив и тенденций развития гостиничного бизнеса.

Составитель _____ А.Е. Шарапова
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Критерии оценивания:

Основой для определения баллов, набранных при промежуточной аттестации, служит объём и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины. При этом необходимо руководствоваться следующим:

- оценка «отлично» выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- оценка «хорошо» - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;
- оценка «удовлетворительно» - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- оценка «неудовлетворительно» - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления
(наименование кафедры)

Комплект заданий для контроля

по дисциплине **Гостиничное обслуживание**
(наименование дисциплины)

Модуль 1 «Основные понятия индустрии гостеприимства»

Тема: «Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса»:

Вариант 1

Задание 1 Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м², отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать - 90 x 200 см, двухспальная – 160 x 190 см. телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

Задание 2 Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подножка багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла – 4,0 м², площадь однокомнатного двухместного номера – 20 м² (после реконструкции).

Вариант 2

Задание 1 Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двухспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом баннным, тапочками баннными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

Задание 2 Гостиница имеет отдельный от служебного вход для гостей, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери и замки с внутренним предохранителем, холодильник в многокомнатных номерах. Гостиница предлагает следующие услуги: ежедневная уборка номера горничной, смена постельного белья один раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, смена полотенец один раз в три дня. В гостинице имеется помещение для просмотра телепередач, внутренняя телефонная сеть в 100% номеров, санузел расположен не менее чем в 50% номеров.

Вариант 3

Задание 1 Здание имеет светящуюся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от атмосферных осадков и воздушно-тепловой завесой. В гостинице есть гараж, стационарный генератор, обеспечивающий работу всего энергопотребляющего оборудования, оборудование для дополнительной фильтрации воды, прямая телефонная связь с международной связью в 100% номеров. Номера оборудованы мини-барами и мини-сейфами, информационными материалами на иностранных языках. Гостиница располагает спортивно-оздоровительным центром, окнчание завтрака предоставляется не ранее 11.00 часов, обслуживание питанием в номере круглосуточно.

Задание 2 Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в 5 дней, полотенце – один раз в 3 дня.

Вариант 4

Задание 1 Гостиница предлагает следующие услуги: мелкий ремонт одежды, вручение корреспонденции гостям, химчистка: исполнение заказа в течение суток, ежедневная уборка номера горничной, хранение ценностей в сейфе администрации, хранение багажа, круглосуточный обмен валюты, аренда автомашины, бронирование билетов на различные виды транспорта. Начало завтрака не позднее 7.00 часов. Имеются следующие помещения для предоставления услуг питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами, банкетными залами и ночным клубом. В составе общественных помещений медицинский кабинет, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс. Имеются электронные средства контроля за безопасностью номера.

Задание 2 Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе, гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе, банным). Площадь однокомнатного одноместного номера – 10 м².

Вариант 5

Задание 1 Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера – 12 м².

Задание 2 Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100% мест в одно- и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей: односпальные – 90 x 200 см, двухспальные 200 x 200 см. Предоставляемые услуги разнообразны, в т.ч. вечерняя подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, телефонный аппарат в ванной комнате, парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.

Вариант 6

Задание 1 Техническое оснащение гостиницы: двери и замки с внутренним предохранителем, звукоизоляция на уровне 35 дБ, телевизоры в многокомнатных номерах. Номера оснащены односпальными кроватями размером 80 x 190 см. и двухспальными – 160 x 190 см. Имеются туалеты вблизи общественных помещений. Номерной фонд представлен 60% мест в одно- и двухместных номерах, не менее 25% номеров имеют санузел в номере.

Задание 2 В номерном фонде гостиницы есть многокомнатные номера – апартаменты. Информационные материалы в номере представлены телефонным справочником, перечнем предоставляемых гостиничных услуг, рекламными материалами с туристской и другой информацией. Бизнес-центр предлагает следующие услуги: электронные средства связи, копировальную технику. Коридоры гостиницы имеют сплошное ковровое покрытие. Гостиница располагает стандартным генератором, обеспечивающим основное освещение и работу оборудования (в том числе лифтов) в течение суток. Площадь одноместного однокомнатного номера – 10 м², двухместного – 14 м².

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной темы дисциплины в соответствии с поставленными целями и задачами обучения; грамотное и логически стройное изложение материала при обосновании вывода;
- оценка «хорошо» - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

– оценка «удовлетворительно» - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

– оценка «неудовлетворительно» - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Составитель _____ А.Е. Шарапова
(подпись)

« ____ » _____ 20 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления
(наименование кафедры)

Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, полемики, диспута, дебатов)

по дисциплине Гостиничное обслуживание
(наименование дисциплины)

- Охарактеризуйте деятельность ведущих корпораций в гостиничном бизнесе.
- Выделить основные тенденции, определяющие рост значения гостиничных услуг в современной экономике.
- Выделить основные этапы развития гостиничного хозяйства.
- Может ли индустрия гостеприимства и туризма (ИГиТ) являться ключевой в экономике отдельных городов, регионов, стран и каковы для этого предпосылки?
- Каковы недостатки сервизации экономики с экономической точки зрения?
- Обозначьте область действия международных гостиничных правил.
- МГА, РГА, МОГА – каковы цели и задачи деятельности этих организаций?
- Назовите основные цели системы классификации гостиниц и других средств размещения.
- Какие виды гостиниц получили наибольшее распространение на рынке гостиничных услуг в РФ / РО и почему?
- Охарактеризуйте особенности франшиз в гостиничном бизнесе.
- В чем различия прямого и косвенного франчайзинга?
- По каким признакам различаются предприятия гостиничного типа?
- По каким критериям осуществляется классификация гостиничных предприятий?
- Опишите основные положения классификации номеров в европейских отелях.
- Поясните организационную структуру управления отелем.
- Реально ли в настоящее время изменить организационную структуру отеля на основе принципа интрапренерства?
- Каковы особенности использования организационных структур управления?
- В чем вы видите преимущества и недостатки использования только одной системы управления?
- Определите специфику и основные отличия работы фронтлайн-служб и бэк-офиса.
- Охарактеризуйте основные меры информационной безопасности при взаимодействии гостей отеля и сотрудников бэк-офиса.
- Аутсорсинг: для каких служб отеля применение этой схемы наиболее целесообразно?
- Приведите примеры мировой опыт аутсорсинга в гостиничном бизнесе?

- Определите преимущества и недостатки использования Интернет - бронирования для повышения загрузки отеля.
- Охарактеризуйте ответственность сторон при производстве/потреблении гостиничных услуг.
- Чем обусловлено активное использование формирования имиджа отеля в качестве маркетинговой цели?
- Какие проблемы внутренней среды маркетинга связаны со свойствами услуг?
- Проанализируйте мотивы поведения потребителей на рынке ИГиТ.
- Каковы признаки потребителей и параметры услуг, по которым целесообразно проводить сегментацию гостиничных услуг?
- Охарактеризуйте влияние внешних факторов на поведение потребителей в сфере гостиничных услуг.
- Предложите систему средств стимулирования сбыта для мини-отеля; для отеля из международной гостиничной цепи?
- каким образом результаты PR-деятельности сказываются на эффективности рекламы? В каких случаях (при продвижении каких гостиничных услуг) это влияние оказывается более сильным или более слабым?
- Каким образом необходимо учитывать эмоциональный аспект рекламного воздействия по разработке рекламного продукта?
- Разработайте правила составления анкеты для клиентов отеля.
- Каковы предпосылки использования социального маркетинга?
- На какие виды гостиничных услуг мог бы применяться способ ценообразования по переменным издержкам при формировании цен?
- Каким образом структура рынка гостиничных услуг влияет на выбор метода ценообразования?
- На формирование цен каких видов гостиничных услуг может в значительной мере повлиять эффект затрудненности сравнения качества взаимозаменяемых услуг, оказываемых разными отелями? Эффект дороговизны слуг? Эффект уникальности?
- Какие ценовые стратегии, по вашему мнению, являются не совсем этичными с точки зрения покупателей?
- Определите и обоснуйте основную и частные маркетинговые стратегии цен для произвольно выбранной гостиничной услуги.
- Разработайте варианты внедрения и поддержания стандартов гостеприимства для работников отеля.
- Приведите примеры стандартов обслуживания (по видам гостиничных услуг) в лучших отелях мира.
- Определите меры реагирования по группам психологических проблем персонала при профессиональном общении с гостями.
- Какую роль играет аудит качества обслуживания в элиминировании негативных свойств услуги?
- Опишите систему оценки удовлетворенности клиента предоставленными услугами?
- Какие принципы лежат в основе системы всеобщего управления качеством (TQM)?
- Какие проблемы развития гостиничного хозяйства в РФ и в РО, по вашему мнению, актуальны на сегодняшний день?
- Охарактеризуйте деятельность ведущих глобальных гостиничных сетей.
- Охарактеризуйте жилую группу помещений гостиницы.
- Прокомментируйте основные требования к пятизвездочным отелям.
- Изучите основные виды уборки номеров и стандартную последовательность ежедневной уборки помещений.
- Охарактеризуйте основные требования к работе электрооборудования.
- Опишите основные меры поддержки гостиничной отрасли. Приведите примеры.
- Что необходимо для непрерывного развития гостиницы?
- Назовите основные мотивы, играющие роль при принятии решений потребителями в отношении новых гостевых услуг.
- В каких формах по отношению к инновациям может выражаться «черный» PR?
- Каковы причины неразвитости корпоративной культуры в отелях?
- Являются ли программы формирования лояльности потребителей инструментом создания маркетингового альянса?

- Разработайте концепцию вхождения отеля в неформальные и формальные маркетинговые альянсы?

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- оценка «хорошо» - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;
- оценка «удовлетворительно» - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- оценка «неудовлетворительно» - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Составитель _____ А.Е. Шарапова
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления
(наименование кафедры)

Темы эссе, рефератов, докладов, сообщений

по дисциплине Гостиничное обслуживание (наименование дисциплины)

1. Гостиничное хозяйство как отрасль ЖКХ.
2. Гостиничное хозяйство: история возникновения и развития, современное состояние по материалам отечественной и/или зарубежной практики.
3. Услуги гостиничной индустрии как сфера удовлетворения человеческих потребностей.
4. Развитие рынка гостиничных услуг на примере гор. Ростова-на-Дону (любой зарубежной страны, другого региона).
5. Анализ структуры и динамики развития гостиничного хозяйства.
6. Экономическая эффективность деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
7. Специфика работы малых предприятий гостиничного хозяйства: место в отрасли, сравнение с крупными и средними предприятиями, формы государственной поддержки.
8. Нормативно-правовое обеспечение работы гостиницы.

9. Проблемы организационной структуры предприятий индустрии гостеприимства и пути их решения.
10. Организационно-структурные признаки гостиничных предприятий.
11. Классификация предприятий гостиничного хозяйства: отечественный и/или зарубежный опыт (ретроспектива, существующее положение, прогнозируемые тенденции).
12. Система стандартизации РФ в гостиничном бизнесе и направления ее развития.
13. Стандартная международная классификация средств размещения.
14. Отель как специфическая форма торговли услугами.
15. Методы анализа текущей маркетинговой ситуации.
16. Маркетинговые технологии в гостиничном бизнесе – обзор зарубежного опыта.
17. Характерные особенности маркетинга в индустрии гостеприимства.
18. PR-деятельности в гостиничном бизнесе.
19. Маркетинговые методы проведения обследований клиентов гостиницы и потенциальных клиентов гостиницы.
20. Модели и методы принятия решений в анализе и аудите гостиничного продукта.
21. Современные типологии потребителей в сфере гостиничных услуг.
22. Современные виды рекламы и методы повышения ее эффективности в гостиничном бизнесе.
23. Ценовая политика отеля как элемент комплекса маркетинга.
24. Методы формирования цены на услуги отеля.
25. Организация продвижения услуг отеля.
26. Факторы, оказывающие влияние на ценовую политику отеля.
27. Тарифы и тарифные планы в гостиничном бизнесе.
28. Влияние улучшения качества обслуживания на повышение экономической эффективности работы отеля.
29. Экономические показатели оценки системы управления качеством обслуживания в гостинице.
30. Клиентоориентированность и соблюдение культуры обслуживания.
31. Создание системы управления качеством услуг в гостиничном предприятии.
32. Разработка и соблюдение стандартов обслуживания – основа успешного функционирования отеля (на конкретных примерах).
33. Обеспечение качества услуг в гостиничном хозяйстве.
34. Особенности корпоративной структуры управления компании Carlson.
35. Особенности корпоративной структуры управления компании Accor.
36. Формы управления гостиничным предприятием
37. Государственное регулирование и поддержка работы гостиничного бизнеса: отечественный и зарубежный опыт, региональные особенности.
38. Целевые комплексные программы развития гостиничного бизнеса.
39. Использование кибернетических и/или экономико-математических методов и моделей в работе отеля: организация производства и обслуживания, экономический анализ, др. области применения.
40. Деятельность ТНК в индустрии гостеприимства.
41. Проблемы занятости в ИГиТ.
42. Контракты об управлении гостиницами как эффективный механизм развития отеля.
43. Гостиницы при развлекательных парках – ознакомительный обзор.

Критерии оценки:

– оценка «отлично» выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами

обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

– оценка «хорошо» - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

– оценка «удовлетворительно» - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

– оценка «неудовлетворительно» - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Составитель _____ А.Е. Шарапова
(подпись)

«___» _____ 20 г.

4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

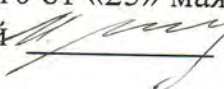
Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 3 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится по расписанию экзаменационной сессии в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры Антикризисного и
корпоративного управления
Протокол № 10 от «25» мая 2018 г.
Зав. кафедрой  Мишурова И.В.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

ГОСТИНИЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

(наименование дисциплины)

Направление подготовки
43.03.01 СЕРВИС

Уровень образования
Бакалавр

Составитель



к.э.н., доцент Шарапова А.Е.

(подпись)

Ф.И.О., должность, ученая степень,
ученое звание

Ростов-на-Дону, 2018

Методические указания по освоению дисциплины «Гостиничное обслуживание» адресованы студентам всех форм обучения.

Учебным планом по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются следующие темы: Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса», «Основные службы гостиницы», «Психология обслуживания в индустрии гостеприимства», даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки описания и анализа основных технологических процессов на туристских предприятиях.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Студент должен готовиться к предстоящему лабораторному занятию по всем, обозначенным в рабочей программе дисциплины вопросам.

При реализации различных видов учебной работы используются разнообразные (в т.ч. интерактивные) методы обучения, в частности:

- интерактивная доска для подготовки и проведения лекционных и семинарских занятий;

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронной библиотекой ВУЗа <http://library.rsue.ru/> . Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки или воспользоваться читальными залами вуза.

Методические рекомендации по подготовке к круглому столу

Подготовительный этап.

1. Убедиться в наличии необходимых методических указаний и программ по каждому предмету и ясного понимания требований, предъявляемых программами учебных курсов. При необходимости получить на кафедре необходимые указания и консультации, контрольные вопросы для изучения курса.
2. Создать высокий уровень мотивации к последовательному, планомерному изучению курса.
3. Изучить список рекомендованной основной и вспомогательной литературы и убедиться в её наличии у себя дома или в «шаговой доступности» в бумажном или электронном виде. Для этого записаться во все необходимые библиотеки.
4. Необходимо иметь в наличии специальные и универсальные словари и энциклопедии, для того, чтобы постоянно уточнять значения используемых терминов и понятий. Пользование словарями и справочниками необходимо сделать привычкой. Опыт показывает, что неудовлетворительное усвоение предмета учащимся зачастую коренится в неточном, смутном или неправильном понимании и употреблении понятийного аппарата дисциплины.
5. Необходимо в самом начале периода обучения составить этот план работы с источниками и литературой по предмету, представить его в наглядной форме (график работы с датами) и в дальнейшем его придерживаться, не допуская срывов графика индивидуальной работы и аврала в предсессионный период. Пренебрежение этим пунктом приводит к переутомлению, резкому снижению качества подготовки.

Общие рекомендации по изучению литературы.

1. Вся учебная литература изучается под конспект. Цель написания конспекта по дисциплине – сформировать навыки по поиску, отбору, анализу и формулированию материала. Эти навыки обязательны для любого специалиста с высшим образованием независимо от выбранной специальности.
2. Написание конспекта должно быть творческим – нужно не переписывать текст из источников, но кратко излагать своими словами содержание ответа максимально структурируя и используя символы и условные обозначения.
3. При написании конспекта используется общая тетрадь, поля обязательны, страницы нумеруются, каждый новый вопрос начинается с нового листа, для каждого экзаменационного вопроса отводится 1-2 страницы конспекта. Поскольку часть вопросов в этих дисциплинах отчасти перекрывает, отчасти дополняет друг друга, в ряде случаев бывает достаточно сослаться на соответствующие страницы конспекта, не переписывая их заново. На полях размещается вся вспомогательная информация – ссылки, вопросы, условные обозначения. В идеале должен получиться полный конспект по программе предмета, с выделенными определениями, узловыми пунктами, примерами, неясными моментами, проставленными на полях вопросами.
4. При работе над конспектом обязательно выявляются и отмечаются трудные для самостоятельного изучения места и вопросы, с которыми уместно обратиться к преподавателю при посещении установочных лекций и консультаций, либо в индивидуальном порядке.

5. При чтении учебной и научной литературы всегда следить за точным и полным пониманием значения терминов и содержания понятий, используемых в тексте. Всегда уточнять значения по словарям или энциклопедиям, при необходимости записывать.
7. При написании учебного конспекта обязательно указываются все прорабатываемые источники, автор, название, дата и место издания, с указанием использованных страниц.

Чтение учебника.

Необходимо помнить, что работа с учебником – только начальный этап изучения дисциплины.

1. Учебник ориентирует в основных понятиях и категориях дисциплины, дает частичные сведения об истории их возникновения и включения в научный оборот.
2. Учебник очерчивает круг обязательных знаний по предмету, не претендуя на раскрытие и подробное доказательство логики их происхождения.
3. Учебник предназначен не для заучивания, а для ориентации в проблемном поле учебной дисциплины. Из-за краткости изложения в учебнике иногда оказывается непонятным тот или иной раздел или пункт.
4. Отдельные пункты и даже разделы учебной программы могут отсутствовать в тексте учебника.

Чтение рекомендованной научной литературы.

Главная часть самостоятельной учебы студента, которая обеспечивает подлинное усвоение предмета.

1. Самостоятельное изучение и конспектирование рекомендованной литературы обычно приводит к знанию ответов на все вопросы, выносимые на экзамен.
2. Чтение и конспектирование литературы осуществляется не по принципу «книга за книгой», а «вопрос за вопросом» в соответствии с программой курса. Выделяются различные подходы к освещению вопроса у различных авторов.
3. Изучение научной литературы должно сопровождаться поиском и фиксацией примеров, иллюстрирующих то или иное теоретическое положение.
4. При изучении литературы особое внимание нужно уделить проработке проблемно ориентированных заданий семинарских (практических) занятий, включенных в программу и/или в текст учебника или пособия.

Методические рекомендации по написанию, требования к оформлению РЕФЕРАТОВ

Реферат — письменная работа объемом 10-18 печатных страниц, выполняемая студентом в течение длительного срока (от одной недели до месяца). Реферат (от лат. *referre* — докладывать, сообщать) — краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу.

Однако реферат — не механический пересказ работы, а изложение ее сущности. В настоящее время от студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. Тему реферата может предложить преподаватель или сам студент, в последнем случае она должна быть согласована с преподавателем. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания.

Функции реферата:

Информативная (ознакомительная); поисковая; справочная; сигнальная; индикативная; адресная коммуникативная.

Степень выполнения этих функций зависит от содержательных и формальных качеств реферата, а также от того, кто и для каких целей их использует.

Требования к языку реферата: он должен отличаться точностью, краткостью, ясностью и простотой.

1. Структура реферата:

1. Титульный лист (заполняется по единой форме).
2. Оглавление /план/ содержание (на отдельной странице), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. Введение объемом 1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.
5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
6. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.
7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

2. Этапы работы над рефератом.

Работу над рефератом можно условно подразделить на три этапа:

1. Подготовительный этап, включающий изучение предмета исследования;
2. Изложение результатов изучения в виде связного текста;
3. Устное сообщение по теме реферата.

2.1. Подготовительный этап работы.

Формулировка темы.

Подготовительная работа над рефератом начинается с формулировки темы. Тема в концентрированном виде выражает содержание будущего текста, фиксируя как предмет исследования, так и его ожидаемый результат. Для того чтобы работа над рефератом была успешной, необходимо, чтобы тема заключала в себе проблему, скрытый вопрос (даже если наука уже давно дала ответ на этот вопрос, студент, только знакомящийся с соответствующей областью знаний, будет вынужден искать ответ заново, что даст толчок к развитию проблемного, исследовательского мышления).

Поиск источников. Грамотно сформулированная тема зафиксировала предмет изучения; задача студента — найти информацию, относящуюся к данному предмету и разрешить поставленную проблему.

Выполнение этой задачи начинается с поиска источников. На этом этапе необходимо вспомнить, как работать с энциклопедиями и энциклопедическими словарями (обращать особое внимание на список литературы, приведенный в конце тематической статьи); как работать с систематическими и алфавитными каталогами библиотек; как оформлять список литературы (выписывая выходные данные книги и отмечая библиотечный шифр).

Работа с источниками.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать **проблематичный характер** утверждений, давать оценку авторской позиции — это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу,

сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Создание конспектов для написания реферата.

Подготовительный этап работы завершается созданием конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы).

По завершении предварительного этапа можно переходить непосредственно к созданию текста реферата.

2.2. Создание текста.

Общие требования к тексту.

Текст реферата должен подчиняться определенным требованиям: он должен раскрывать тему, обладать связностью и цельностью. Раскрытие темы предполагает, что в тексте реферата излагается относящийся к теме материал и предлагаются пути решения содержащейся в теме проблемы; связность текста предполагает смысловую соотносительность отдельных компонентов, а цельность - смысловую законченность текста.

План реферата.

Универсальный план научного текста, помимо формулировки темы, предполагает изложение вводного материала, основного текста и заключения. Все научные работы - от реферата до докторской диссертации - строятся по этому плану, поэтому важно с самого начала научиться придерживаться данной схемы.

Требования к введению.

Введение имеет своей целью сориентировать читателя в дальнейшем изложении. Во введении аргументируется актуальность исследования, - т.е. выявляется практическое и теоретическое значение данного исследования. Далее констатируется, что сделано в данной области предшественниками; перечисляются положения, которые должны быть обоснованы. Введение может также содержать обзор источников или экспериментальных данных, уточнение исходных понятий и терминов, сведения о методах исследования. Во введении обязательно формулируются цель и задачи реферата.

Объем введения - в среднем около 10% от общего объема реферата.

Основная часть реферата.

Основная часть реферата раскрывает содержание темы. Она наиболее значительна по объему, наиболее значима и ответственна. В ней обосновываются основные тезисы реферата, приводятся развернутые аргументы, предполагаются гипотезы, касающиеся существа обсуждаемого вопроса.

Важно проследить, чтобы основная часть не имела форму монолога. Аргументируя собственную позицию, можно и должно анализировать и оценивать позиции различных исследователей, с чем-то соглашаться, чему-то возражать, кого-то опровергать. Установка на диалог позволит избежать некритического заимствования материала из чужих трудов - компиляции.

Изложение материала основной части подчиняется собственному плану, что отражается в разделении текста на главы, параграфы, пункты. План основной части может быть составлен с использованием различных методов группировки материала: классификации (эмпирические исследования), типологии (теоретические исследования), периодизации (исторические исследования).

Заключение.

Заключение — последняя часть научного текста. В ней краткой и сжатой форме излагаются полученные результаты, представляющие собой ответ на главный вопрос исследования. Здесь же могут намечаться и дальнейшие перспективы развития темы.

Небольшое по объему сообщение также не может обойтись без заключительной части - пусть это будут две-три фразы. Но в них должен подводиться итог проделанной работы.

Список использованной литературы.

Реферат любого уровня сложности обязательно сопровождается списком используемой литературы. Названия книг в списке располагают по алфавиту с указанием выходных данных использованных книг.

2.3. Требования, предъявляемые к оформлению реферата.

Объемы рефератов колеблются от 10-18 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении. При написании и оформлении реферата следует избегать типичных ошибок, например, таких:

- поверхностное изложение основных теоретических вопросов выбранной темы, когда автор не понимает, какие проблемы в тексте являются главными, а какие второстепенными,
- в некоторых случаях проблемы, рассматриваемые в разделах, не раскрывают основных аспектов выбранной для реферата темы,
- дословное переписывание книг, статей, заимствования рефератов из интернет и т.д.

Оформление списка литературы.

Список использованной литературы и других источников составляется в следующей последовательности:

1. Законы, постановления правительства.
2. Нормативные акты, инструктивные материалы, официальные справочники.
3. Специальная литература.
4. Периодические издания.

При составлении списка использованной литературы указываются все реквизиты книги: фамилия и инициалы автора, название книги, место издания, название издательства и количество страниц. Для статей, опубликованных в периодической печати, следует указывать наименование издания, номер, год, а также занимаемые страницы (от и до). Литературные источники должны быть расположены в алфавитном порядке по фамилиям авторов, в случае, если количество авторов более трех - по названию книги, остальные материалы в хронологическом порядке. Сначала должны быть указаны источники на русском языке, затем на иностранном.

При проверке реферата преподавателем оцениваются:

1. Знания и умения на уровне требований стандарта конкретной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей.
2. Характеристика реализации цели и задач исследования (новизна и актуальность поставленных в реферате проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов).
3. Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, логичность и последовательность изложения материала, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, широта кругозора автора, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению).
4. Качество и ценность полученных результатов (степень завершенности реферативного исследования, спорность или однозначность выводов).

5. Использование литературных источников.
6. Культура письменного изложения материала.
7. Культура оформления материалов работы.

Объективность оценки предусматривает отражение как положительных, так и отрицательных сторон работы. Рецензент оценивает работу по традиционной 10-балльной шкале, могут быть отдельно оценены разные компоненты работы, однако завершается отзыв рецензента одной итоговой оценкой.

Отзыв рецензента не должен носить формального характера. Содержание отзыва должно подтверждать и обосновывать правильность выставленной оценки.

Обязательные требования к оформлению реферата.

Перечисленные требования являются обязательными для получения высшей отметки (баллов)

1. Абзац включает в себя не менее 3-х предложений.
2. Название каждой главы начинается с новой страницы, объем главы не может быть меньше 5 страниц.
3. В тексте должны отсутствовать сокращения, кроме общепринятых, общепринятые или необходимые сокращения при первоначальном употреблении должны быть расшифрованы.
4. Каждая цитата, каждый рисунок или график, каждая формула, каждый расчет должны иметь сноску. Если рисунок или расчет являются авторскими, тогда это необходимо отразить в тексте сноски.
5. Сноска может быть сделана двумя способами:
— традиционный вариант (через «вставка / сноска»)
— «построчная» способом [5.210], где первая цифра означает порядковый номер источника из списка литература, а вторая - номер страницы.
6. Работа предоставляется как в рукописном виде (почерк читаемый, т.е. разборчивый), так и в напечатанном виде через 1.5 интервала. Размер шрифта - 12-14. Вся работа должна быть напечатана в одном виде шрифта, если это не смысловое выделение по тексту.
7. Сносок должно быть не меньше, чем 5 источников литературы.

2.4. Об особенностях языкового стиля реферата.

Для написания реферата используется научный стиль речи. В научном стиле легко осязаемый **интеллектуальный фон речи создают следующие конструкции:**

Предметом дальнейшего рассмотрения является...

Остановимся прежде на анализе последней.

Эта деятельность может быть определена как...

С другой стороны, следует подчеркнуть, что...

Это утверждение одновременно предполагает и то, что...

При этом ... должно (может) рассматриваться как ...

Рассматриваемая форма...

Ясно, что...

Из вышеприведенного анализа... со всей очевидностью следует...

Довод не снимает его вопроса, а только переводит его решение...

Логика рассуждения приводит к следующему...

Как хорошо известно...

Следует отметить...

Таким образом, можно с достаточной определенностью сказать, что ...

Конструкции, связывающие все композиционные части схемы-модели реферата.

- Переход от перечисления к анализу основных вопросов статьи.

В этой (данной, предлагаемой, настоящей, рассматриваемой, реферируемой, названной...) статье (работе...) автор (ученый, исследователь...; зарубежный, известный, выдающийся, знаменитый...) ставит (поднимает, выдвигает, рассматривает...) ряд (несколько...) важных

(следующих, определенных, основных, существенных, главных, интересных, волнующих, спорных...) вопросов (проблем...)

- Переход от перечисления к анализу некоторых вопросов.

Варианты переходных конструкций:

- Одним из самых существенных (важных, актуальных...) вопросов, по нашему мнению (на наш взгляд, как нам кажется, как нам представляется, с нашей точки зрения), является вопрос о...

- Среди перечисленных вопросов наиболее интересным, с нашей точки зрения, является вопрос о...

- Мы хотим (хотелось бы, можно, следует, целесообразно) остановиться на...

- Переход от анализа отдельных вопросов к общему выводу

- В заключение можно сказать, что...

- На основании анализа содержания статьи можно сделать следующие выводы...

- Таким образом, можно сказать, что... Итак, мы видим, что...

Группы глаголов, употребляемые при реферировании.

1. Глаголы, употребляемые для перечисления основных вопросов в любой статье:

Автор рассматривает, анализирует, раскрывает, разбирает, излагает (что); останавливается (на чем), говорит (о чем).

Группа слов, используемых для перечисления тем (вопросов, проблем): во-первых, во-вторых, в-третьих, в-четвертых, в-пятых, далее, затем, после этого, кроме того, наконец, в заключение, в последней части работы и т.д.

2. Глаголы, используемые для обозначения исследовательского или экспериментального материала в статье:

Автор исследует, разрабатывает, доказывает, выясняет, утверждает... что.

Автор определяет, дает определение, характеризует, формулирует, классифицирует, констатирует, перечисляет признаки, черты, свойства...

3. Глаголы, используемые для перечисления вопросов, попутно рассматриваемых автором:

(Кроме того) автор касается (чего); затрагивает, замечает (что); упоминает (о чем).

4. Глаголы, используемые преимущественно в информационных статьях при характеристике авторами события, положения и т.п.:

Автор описывает, рисует, освещает что; показывает картины жизни кого, чего; изображает положение где; сообщает последние новости, о последних новостях.

5. Глаголы, фиксирующие аргументацию автора (цифры, примеры, цитаты, высказывания, иллюстрации, всевозможные данные, результаты эксперимента и т.д.):

Автор приводит что (примеры, таблицы); ссылается, опирается ... на что; базируется на чем; аргументирует, иллюстрирует, подтверждает, доказывает ... что чем; сравнивает, сопоставляет, соотносит ... что с чем; противопоставляет ... что чему.

6. Глаголы, передающие мысли, особо выделяемые автором:

Автор выделяет, отмечает, подчеркивает, указывает... на что, (специально) останавливается ... на чем; (неоднократно, несколько раз, еще раз) возвращается ... к чему.

Автор обращает внимание... на что; уделяет внимание чему сосредоточивает, концентрирует, заостряет, акцентирует... внимание ...на чем.

7. Глаголы, используемые для обобщений, выводов, подведения итогов:

Автор делает вывод, приходит к выводу, подводит итоги, подытоживает, обобщает, суммирует ... что. Можно сделать вывод...

8. Глаголы, употребляющиеся при реферировании статей полемического, критического характера:

- передающие позитивное отношение автора:

Одобрять, защищать, отстаивать ... что, кого; соглашаться с чем, с кем; стоять на стороне ... чего, кого; разделять (чье) чужие; доказывать ... что, кому; убеждать ... в чем, кого.

- передающие негативное отношение автора:

Полемизировать, спорить с кем (по какому вопросу, поводу), отвергать, опровергать; не соглашаться ...с кем, с чем; подвергать... что чему (критике, сомнению, пересмотру), критиковать, сомневаться, пересматривать; отрицать; обвинять... кого в чем (в научной недобросовестности, в искажении фактов), обличать, разоблачать, бичевать.