

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 01.09.2021 15:32:45

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института магистратуры

 Иванова Е.А.

« 30 » 08 20 21 г.

**Рабочая программа дисциплины  
Практикум "Операционное управление службой приема и размещения"**

Направление 43.04.01 Сервис  
магистерская программа 43.04.01.01 "Управление в сфере гостеприимства и туризма"

Для набора 2021 года

Квалификация  
Магистр

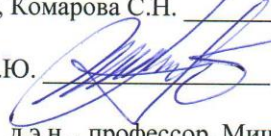
КАФЕДРА **Антикризисное и корпоративное управление****Распределение часов дисциплины по семестрам**


Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	Неделя		15 2/6	
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16	16	16	16
Сам. работа	56	56	56	56
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	108	108	108	108

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 30.08.2021 протокол № 1.

Программу составил(и): к.с.н., доцент, Комарова С.Н. 

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент Синюк Т.Ю. 

Методическим советом направления: д.э.н., профессор, Мишурова И.В. 

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- |     |   |
|-----|---|
| 1.1 | Формирование у магистров теоретических знаний в области операционного управления службой приема и размещения и приобретение практических навыков по их использованию. |
|-----|---|

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**УК-1:**Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

**ПК-7:**Готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>Знать:</b>
методы и процедуры осуществления анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода (соотнесено с индикатором УК-1.1); способы и инструменты диагностики запросов потребителей в индустрии гостеприимства(соотнесено с индикатором ПК- 7.1)
<b>Уметь:</b>
разрабатывать и принимать решения в проблемных ситуациях, вырабатывать стратегию действий в операционном управлении службой приема и размещения (соотнесено с индикатором УК- 1.2); анализировать и разрабатывать предложения по совершенствованию и оптимизации процессов сервиса в соответствии с запросами потребителей гостиничного бизнеса (соотнесено с индикатором ПК- 7.2)
<b>Владеть:</b>
навыками установление причинно-следственных связей возникновения проблемных ситуаций в работе службой приема и размещения и демонстрирует умение разработки стратегий действий по их разрешению(соотнесено с индикатором УК- 1.3) ; навыками использования способов и методов по совершенствованию системы клиентских отношений в гостиничном бизнесе (соотнесено с индикатором ПК- 7.3)

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	<b>Раздел 1. «Место службы приема и размещения в гостиничном деле»</b>				
1.1	1.1 «Основные понятия, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства» Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Особенности деятельности службы приема и размещения в зависимости от типа предприятия. /Пр/	3	4	ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
1.2	1.2 «Организационная структура службы приема и размещения» Цели, задачи, роль службы приема и размещения. Структура службы приема и размещения. Основные функциональные обязанности персонала. Графики работы. Техническое оснащение службы приема и размещения. Служба приема и размещения как контактная служба. Основы взаимоотношений между персоналом и гостями гостиницы. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе. Формирование цен в гостиничном бизнесе. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы. /Пр/	3	4	ПК-7 УК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3

1.3	Самостоятельное изучение отдельных вопросов курса: 1. Обслуживание гостей во время проживания 2. Организация работы администраторов, ночных аудиторов, службы телефонных операторов, кассиров, консьержей и батлеров 3. Корпоративная культура и стиль управления как важные инструменты мотивации персонала службы приема и размещения 4. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей 5. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы Подготовка осуществляется с использованием Microsoft Office. /Ср/	3	28	ПК-7 УК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
<b>Раздел 2. «Операционный процесс обслуживания в гостиничном деле»</b>					
2.1	«Бронирование мест в гостинице» Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Fidelio. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. Заявка на бронирование. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio, Edelweiss, Libra, Orega. Особенности гарантированного бронирования. Бронирование по предварительной оплате, по выставлению счета, под гарантию кредитной карты, под гарантию компании, туристическим ваучером. Особенности негарантированного бронирования. Аннуляция негарантированного бронирования. Двойное бронирование гостиничных номеров. Урегулирование конфликтных ситуаций. Психологический комфорт гостя. Подтверждение бронирования гостиничного номера. Аннуляция негарантированного бронирования. Аннуляция гарантированного бронирования. Порядок работы с письмами-заявками на размещение в гостинице по безналичному расчету. /Пр/	3	4	ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
2.2	«Заезд, регистрация и размещение гостя» Заезд гостя в гостиницу. Особенности встречи и приветствия гостя в службе приема и размещения. Порядок регистрации и учета граждан РФ в службе приема и размещения. Порядок регистрации иностранных граждан лиц без гражданства. Миграционный учет иностранных граждан. Порядок регистрации туристических групп в службе приема и размещения. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета. Регистрация гостя. Карта гостя. Выявление предпочтений гостя. Классификация гостиничных номеров. Назначение номера. Вселение в номер. Системы контроля доступа в номер. Эволюция систем запирающих устройств гостиничных номеров. Особенности современных технологий. /Пр/	3	4	ПК-7 УК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3

2.3	Самостоятельное изучение отдельных вопросов курса: 1. Сравнительный анализ международных и российских систем классификации средств размещения туристов 2. Требования, предъявляемые к средствам размещения туристов в РФ 3. Анализ организационных структур гостиничных предприятий разных типов 4. Характеристика структур управления гостиничных предприятий разных типов 5. Эргономика рабочего места службы приема и размещения 6. Требования к кандидату на должность сотрудника службы приема и размещения 7. Технология собеседования при приеме на работу в службу приема и размещения 8. Методы адаптации молодых специалистов в гостиничном предприятии 9. Методы мотивации специалистов службы приема и размещения Подготовка осуществляется с использованием Microsoft Office. /Ср/	3	28	ПК-7 УК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
2.4	/Экзамен/	3	36	ПК-7 УК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Лесник А. Л.	Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом	Санкт-Петербург: ИЦ "Интермедия", 2014	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=225940">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=225940</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Медлик С., Инграм Х., Павлов А. В.	Гостиничный бизнес: учебник	Москва: Юнити-Дана, 2015	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436731">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436731</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Мишурова И. В.	Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2017	53

##### 5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Уокер Д. Р.	Введение в гостеприимство: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. 10103 "Социально-культур. сервис и туризм", 10102 "Туризм"	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013	15
Л2.2	Федцов В. Г.	Культура гостинично-туристического сервиса: учеб. пособие для студентов, обучающихся по спец. "Социально-культур. сервис и туризм" и "Сервис"	Ростов н/Д: Феникс, 2008	70
Л2.3	Джон, Р., Егорова, В. Н.	Введение в гостеприимство: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «социально-культурный сервис и туризм», 10102 «туризм»	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/81747.html">http://www.iprbookshop.ru/81747.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.4		Российский экономический журнал: журнал	Москва: Академия менеджмента и бизнес-администрирования, 2020	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=600687">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=600687</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Консультант Плюс Справочная правовая система

Портал открытых данных РФ <https://data.gov.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>

Федеральное агентство по туризму <https://tourism.gov.ru/>

### 5.4. Перечень программного обеспечения

Microsoft Office

### 5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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.

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

#### 1.1 Критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
<b>УК-1:Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий</b>			
3. методы и процедуры осуществления анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода в работе службы и размещения	поиск и сбор необходимой литературы для расширения знаний в области гостиничного дела, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Полнота и содержательность ответа; соответствие ответов материалов лекций и учебной литературы; умение приводить примеры	ВЭ – вопросы к экзамену (1-33); Р – реферат (3-6;11-13; 15-18)
У. разрабатывать и принимать решения в проблемных ситуациях, выработать стратегию действий в операционном управлении службой приема и размещения	Умение применять различные научные подходы и методы в управлении службой приема и размещения, в том числе с использованием программных продуктов; Осуществлять сбор необходимой информации для выполнения практических заданий	Уметь обосновывать выбор методов и способов управления технологическими процессами службы приема и размещения с целью решения производственных задач; Демонстрировать умение отстаивать свою позицию	ДИ – деловая (ролевая) игра КЗ- кейс задача ИПЗ-индивидуальное практическое задание З –задачи (1-14)
В. навыками установление причинно-следственных связей возникновения проблемных ситуаций в работе	Демонстрировать знания и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины, при решении поставленных задач практических занятий;	Целенаправленность поиска и отбора информации; Критический анализ нестандартных ситуаций; Умение отстаивать свою	ДИ – деловая (ролевая) игра КЗ- кейс задача ИПЗ- Индивидуальное практическое

службой приема и размещения и демонстрирует умение разработки стратегий действий по их разрешению	навыки интеграции междисциплинарных знаний и умений	позицию	задание З – задачи (1-14)
<b>ПК-7: Готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства</b>			
3. способы и инструменты диагностики запросов потребителей в гостинице	поиск и сбор необходимой литературы для расширения знаний и решения поставленных задач с использованием различных баз данных, использование современных информационно - коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов подходы, поиск и сбор информации к дополнительным вопросам по темам дисциплины и решения практических задач	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; способы отстаивать свою позицию; умение пользоваться информацией полученной из дополнительной литературой при подготовке к занятиям	ВЭ – вопросы к экзамену (1-33); Р – реферат (1-2;7-10;18-20);
У. анализировать и разрабатывать предложения по совершенствованию и оптимизации процессов сервиса в соответствии с запросами потребителей гостиничного бизнеса	Осуществлять сбор необходимой информации для анализа и выполнения практических задач и разработки по совершенствованию деятельности службы приема и размещения	Полнота раскрытия знаний и умений при решении заданий практических занятий; Умение адекватно оценивать возможности применения различных методик и технологий при решении практических задач; Умение отстаивать свою позицию	КЗ- кейс задача ИПЗ-индивидуальное практическое задание З –задачи (1-14)
В. навыками использования	Демонстрировать знания и навыки,	Аргументированность и обоснованность	КЗ - кейс задача З – задачи (1-14)



способов и методов по совершенствованию системы клиентских отношений в гостиничном бизнесе	полученные в ходе изучения дисциплины, при решении поставленных задач практических занятий; навыки интеграции междисциплинарных знаний и умений	выбора своих решений; Критический анализ возникающих нестандартных ситуаций и навыки поиска их разрешения; Навыки применения междисциплинарных знаний	
--	---	---	--

### 1.2 Шкалы оценивания:

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

#### Экзамен:

84-100 баллов (оценка «отлично»)

67-83 баллов (оценка «хорошо»)

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»).

## 2 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

### Вопросы к экзамену

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
2. Основные службы гостиницы, их функции, состав.
3. Этапы обслуживания клиента в гостинице.
4. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства.
5. Основные гостиничные услуги.
6. Сопутствующие гостиничные услуги.
7. Дополнительные гостиничные услуги.
8. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
9. Технология приема и размещения гостей в гостинице.
11. Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.
12. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.
13. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «Постоянный гость».
14. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
15. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
16. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
17. Технология работы кассира службы приема и размещения в гостинице.
18. Технология работы ночных аудиторов в гостинице.
19. Технология получения оплаты за проживание и предоставление дополнительных платных услуг гостям в гостинице.
20. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
21. Оборудование рабочих мест сотрудников службы приема и размещения.
22. Требования к персоналу службы приема и размещения: квалификационные, медицинские; требования к внешнему виду, поведению.
23. Стойка службы приёма гостей: требования к оформлению и оборудованию, функциональные зоны.
24. Виды тарифов. Системы скидок

25. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
26. Типы бронирования. Аннуляция бронирования
27. Процедура встречи, приветствия, размещения и проверки платежеспособности гостя.
28. Процедура назначения номера, размещения гостя в номер.
29. Карта гостя, порядок выдачи ключей.
30. Встреча и обслуживание VIP гостей.
31. Порядок расчета оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.
32. Использование автоматизированной системы управления в гостинице.
33. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.

Критерии оценивания:

оценка «отлично» +84-100 баллов выставляется, если изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно. Ответ показывает, что студент усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала; показал всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечал на вопрос билета;

оценка «хорошо» 67-83 баллов выставляется, если изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет. Ответ показывает, что студент показал полное знание учебно-программного материала, грамотно и по существу отвечал на вопрос билета и не допускал при этом существенных неточностей; показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности;

оценка «удовлетворительно» 50-66 баллов выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой; допустившему неточности в ответе и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;

оценка «неудовлетворительно» 0-49 баллов выставляется студенту, обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; давшему ответ, который не соответствует вопросу экзаменационного билета

### Кейс-задача

Перед вами список средств размещения различных категорий, а также список потребителей, имеющих разные предпочтения, цели поездки, уровень дохода. Подберите вариант размещения каждому гостю. Обоснуйте свой выбор. Ответы оформлять в таблицу

**Пример таблицы**

Средства размещения	Потребитель	Обоснование

Средства размещения

1) Мини-отель «Столица» расположен в исторической части города. Номерной фонд: 12 стандартных номеров с удобствами. К услугам гостей - бесплатный Wi-Fi в гостевых номерах, кафе с домашней кухней, бесплатный трансфер до железнодорожного вокзала. Стоимость стандартного номера от 2000 рублей в сутки.

2) Отель «City» принадлежит крупной международной сети. При встрече гостям предлагают приветственный коктейль и ваучер на сеанс массажа в салоне красоты. В «City»- 215 номеров, из них 180 стандартных, 25 улучшенных и 10 люксов, один из которых - президентский. Отель находится на одном из центральных проспектов города, вблизи которого располагаются кинотеатр, боулинг, 2 бизнес-центра и торговый центр с элитными магазинами.

3) Апартаменты «Как дома» расположены на второй береговой линии. В 20 минутах ходьбы находятся городской пляж, набережная с кафе, столовыми и сувенирными магазинами. Уборка номеров проводится по просьбе гостей не реже одного раза в неделю. Смена белья и полотенце - один раз в три дня. На территории апартаментов расположена детская площадка.

4) Отель «Консул» находится в самом центре города, но вдали от шумных проспектов. В ресторане отеля гости могут отведать блюда русской кухни. Тренажерный зал работает 24 часа в сутки и входит в стоимость номера для иностранных гостей отель предлагает визовую поддержку.

5) Отель «Рамада Аэропорт» предлагает бесплатные шаттлы «аэропорт - центр» каждые 30 минут. К услугам гостей - 120 номеров категории стандарт и бизнес, ресторан, круглосуточный бар.

6) Хостел «Белые ночи» расположен в исторической части города. 5 шестиместных, 3 четырехместных и 2 трехместных номера. Душ и туалет находятся на этаже. Для удобства гостей - бесплатный Wi-Fi в холле отеля, а также кофе, чай, печенье.

7) Отель «Русич» предлагает 50 номеров, 30 из которых имеют удобства на этаже. Гости могут воспользоваться услугами ресторана, который предлагает завтрак, комплексный обед и ужин по системе «шведский стол» под веселые звуки живой музыки. Отель находится вблизи автобусной остановки, а также в 5 минутах ходьбы располагается станция метрополитена.

8) Пятизвездочный отель «Маэстро» предлагает камерную, уютную атмосферу. Широкий спектр услуг консьержа (от аренды авто с водителем до организации экскурсии с персональным гидом) отвечает самым изысканным требованиям. Близость к основным историческим достопримечательностям города сделает ваш отдых незабываемым.

9) Отель-пансион «Лесной» располагается в экологически чистом месте на берегу озера. К услугам гостей - площадка для игры в волейбол, оборудованный пляж, библиотека, кинозал. Кухня отеля не оставит равнодушными даже самых изысканных гурманов. Гостям предлагается трехразовое питание по системе шведский стол.

### Потребители

1) Александр, 26 лет, специалист по кадрам в крупной строительной компании. Уровень дохода средний. Цель визита: командировка. Продолжительность поездки - 3 дня. Предпочтения: мини-отель с домашней атмосферой, минимум постояльцев, расположение отеля - не имеет значения.

2) Лариса, 35 лет, заместитель директора по развитию. Высокий уровень дохода. Цель визита: личная поездка. Продолжительность поездки - 7 дней. Предпочтения: крупный международный сетевой отель с максимальным количеством услуг. Основное требование: наличие бассейна и салона красоты. Желательно расположение вблизи основной торговой улицы, в центре города.

3) Семья Загорских (Роман, 40 лет, и Екатерина, 38 лет, дочь 6 лет). Оба работают консультантами в магазине бытовой техники. Цель визита: поездка с целью отдыха. Продолжительность поездки - 14 дней.

Предпочтения: на отдыхе стремятся сэкономить на гостинице, выбирают частный сектор или апартаменты с возможностью приготовления пищи. Расположение отеля не имеет значения. Часто путешествуют в период низкого сезона.

4) Пол, американец, 52 года, предприниматель. Цель визита: деловая поездка. Продолжительность поездки - 4 дня, Предпочтения: отель категории 4 \* в центральной части города, но на тихой улице. Дополнительные услуги не имеют значения.

5) Тамара Максимовна, пенсионерка. Цель визита: личная поездка. Продолжительность поездки - 5 дней. Предпочтения: низкая стоимость, хорошее транспортное сообщение.

6) Константин, 23 года, студент. Цель визита: личная поездка. Продолжительность поездки - 3 дня. Предпочтения: хостел в центре города, достопримечательности в пешей доступности. Важными факторами являются наличие кухни в гостинице, возможность получения бесплатного чая/кофе. Часто бронирует отели по купону.

7) Дмитрий, 30 лет, коммерческий директор автосалона. Цель визита: командировка. Продолжительность поездки - 1 день. Предпочтения: пятизвездочный бутик-отель в Историческом центре города. Дополнительные услуги: аренда автомобиля с водителем.

8) Супруги Барсуковы (Мария, 20 лет, и Иван, 28 лет). Молодожены. Цель визита: свадебное путешествие. Продолжительность – 10 дней. Предпочтения: загородный отель с полным пансионом.

9) Д-р Чен, 40 лет, врач, Китай. Цель визита: деловая поездка. Продолжительность поездки - 2 дня. Предпочтения: отель вблизи аэропорта с возможностью бесплатного Трансфера до центра города.

### **Критерии оценки:**

Максимальное количество 18 баллов за задание:

18 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации;

- 17-13 балла если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- 12-7 балла если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- 6-1 баллов если обучающийся представил работу, но не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете
- 0 – работа не представлена.

### **Задачи**

Произведите расчет показателей экономической эффективности гостиницы:

1) В отеле «Северная Звезда» номерной фонд составляет 500 номеров. За неделю 650 номеров было забронировано. Определите загрузку за этот период.

2) Выручка мини-отеля «Серебряный Ключ» за месяц составила 90 000 рублей. При этом было занято 40 номеров. Определите среднюю стоимость номера.

3) 1 января гостиница «Лотос» заработала 200000 рублей при проданных номерах в количестве 75 штук. При этом загрузка в отеле была 100%. Определите доход от одного номера.

4) 19 ноября гостиница «Маринэлла» разместила делегацию, которая заняла 40 номеров, а 10 номеров были забронированы для компании «Мирамакс». Определите процент загрузки гостиницы на данную дату, учитывая, что номерной фонд отеля составляет 100 номеров.

- 5) В апартаменте «Зеленые Холмы» 300 номеров; За месяц в отеле было занято 5000 номеров. Определите загрузку апартаментов за месяц.
- 6) В доме отдыха за выходные (двое суток) было занято 145 номеров. Выручка составила 300 000 рублей. Определите среднюю стоимость номера.
- 7) Отель «Маяк» за 5 дней продал 80 номеров при номерном фонде 165 номеров. Определите доход на один номер, если отель выручил за этот период 1 200 000 рублей.
- 8) В гостинице «Golden Tulip» в Сочи 400 номеров, 250 из них было забронировано вчера. Определите коэффициент загрузки номерного фонда.
- 9) Выручка пансионата «Заря» за июнь составила 1 500 000 рублей. Номерной фонд - 150 номеров. Каков доход от одного номера за июнь?
- 10) Хостел «Сильва» располагает 15 номерами. За неделю 65 из них были забронированы. Определите загрузку хостела за данный период.
- 11) В отеле «Минск» 250 номеров. За 10 дней выручка от продажи номерного фонда составила 3 000 000 рублей. Определите среднюю стоимость номера, если за этот период 1700 номеров были забронированы.
- 12) Выручка от продажи номеров гостиницы «Опера» за 4 праздничных дня составила 8 000 000 руб. Определите доход на один номер, учитывая, что номерной фонд составляет 300 номеров.
- 13) Гостиница «Южная ночь» за 3 летних месяца заработала 25 000 000 рублей. Ее номерной фонд составляет 50 номеров. Назовите доход от одного номера за этот период.
- 14) В гостиничном комплексе 200 номеров. За неделю было продано 750 номеров. Каков процент загрузки за текущий период?

### **Критерии оценки**

Каждая правильно решенная задача оценивается в 3 балла, если обучающийся использует правильные формулы для решения задач, но допускает ошибку в арифметических расчетах – получает 1 балл. Максимальная сумма баллов 42 балла (14 задач по 3 балла)

### **Индивидуальное практическое задание**

#### **Индивидуальное практическое задание:**

1. Подготовка и проведение исследования гостей отеля с использованием метода анкетирования.

#### **Цель и задачи изучения.**

**Цель** – получение навыков маркетинговых исследований в отеле.

#### **Задачи:**

1. Освоение теоретических основ проведения маркетинговых исследований в отеле;
2. Изучение исследования потребителей методом анкетирования
3. Правила составления анкеты

#### **Алгоритм выполнения практического задания:**

1. Изучить теоретический материал по учебникам и учебным пособиям, по краткому курсу лекции, по теоретическому материалу.
2. Выполнить задание

**Объект исследования:** гости отеля (по выбору магистранта)

#### **Требования к оформлению задания:**

Индивидуальная практическая работы выполняются в специальной папке на листах формата А4, которые должны быть скреплены. Первый лист должен содержать сведения об исполнителе. Отчет оформляется по специально заданной структуре и предоставляется для оценивания преподавателю с целью проверки за неделю до проведения защиты практического задания.

#### **Структура отчета практической работы**

1. Титульный лист с темой индивидуального задания и указанием Ф.И.О. магистранта, группа, факультет, специальность
2. Цель и задачи работы. Формулируются в соответствии с целью проведения исследования. Краткое описание предприятия.

3. Ход работы. Разработка анкеты. Проведение анкетного опроса.
4. Обработка результатов, выводы, предложения.

В процессе работы магистранты проводят соответствующие исследования в соответствии с индивидуальным практическим заданием, проводят анализ и формируют выводы по конечным результатам каждого этапа исследования. Результаты исследования оформляются в виде отчета каждым студентом с методикой работы, необходимыми расчетами, графиками, рисунками и выводами.

Защита индивидуального задания проводится на практическом занятии форме мультимедийной презентации, которая может содержать графики, схемы, таблицы, рисунки и т.п., сводные результаты и выводы, с последующим обсуждением полученных результатов.

### **Теоретический материал**

**Маркетинговые исследования** - это систематическое и объективное выявление, сбор, анализ, распространение и использование информации для повышения эффективности идентификации и решения маркетинговых проблем (возможностей).

**Задача маркетинговых исследований** - предоставление точной, объективной информации, которая отражает истинное состояние дел.

**Основная функция маркетинговых исследований**, в том числе в гостиничном бизнесе, - способствовать оценке ситуации, выработке оптимальной стратегии, снижению риска принятия неправильных решений.

**Основными предметами исследования являются:**

- **Анализ места размещения отеля**
- **Структура отрасли**
- **Характеристика целевого рынка**
- **Изучение потребителей**
- **Конкурентная ситуация**
- **Исследования ценовой политики**
- **Исследования маркетинговой и рекламной деятельности –**

Организация и проведение маркетинговых исследований требует специальных знаний и опыта

#### **Методы маркетинговых исследований**

- Анкетный опрос
- Интервью
- Эксперимент
- Наблюдение
- SWOT анализ

**Анкетирование** в маркетинге это сложный процесс, а не просто составление анкеты и ее заполнение. Анкетирование в гостиничной сфере – один из самых удачных методов исследования, так как позволяет получить от потребителей более подробные и обдуманные ответы

**Интервью** -это беседа с гостем, в процессе которой вы получаете необходимую информацию

**Фокус-групповое интервью** - это беседа небольшой **Фокус-групповое** интервью - это беседа небольшой группы (5-9 человек) на заданную тему. Ведет беседу специально подготовленный человек-модератор ( психолог или маркетолог по образованию)

**Фокус-группа-дегустация** – отличается от обычной дегустации тем, что является, прежде всего исследованием потребительских предпочтений

Поэтому обсуждение предполагается с выставлением оценок

**Наблюдение** – организованное наблюдение позволяет получить наиболее объективную информацию о потребителях, которую невозможно добыть другими способами.

**Неструктурированное наблюдение**, когда исследователь регистрирует все аспекты объекта, которые могут относиться к предмету исследования.

( вы наблюдатель, который все фиксирует: поведение гостей, разговоры, поведение персонала, Потребители - центральное понятие маркетинга. Исследование потребителей – это основное исследование, которое необходимо проводить для выяснения для выяснения позиции ваших конкурентов, сильные и слабые стороны вашего заведения и т.д.

В ресторанном сервисе самым удачным методом исследования является – анкетирование, так как позволяет получить от потребителей более подробные и обдуманные ответы. Для проведения анкетирования необходимо заранее продумать вопросы на которые ваше заведение хотело бы получить ответы. Следующим важным шагом является разработка анкеты.

Анкеты бывают сложными и простыми. Любая анкета состоит из вопросов, которые подразделяются на определенные классы, каждый из которых выполняет свою функцию. Выделяют два больших класса вопросов **Открытые и закрытые**: Отличие между ними – в характере ответа на них. **Полузакрытые вопросы**

**Открытые вопросы** предполагают свободный, вольный ответ респондента с использованием тех слов, которые он сочтет наиболее убедительными. Он сам формулирует фразы в ответе, пытаясь выразить то, что чувствует. Открытые вопросы незаменимы при выяснении мотивов, побуждающих людей посещать рестораны

**Закрытые же вопросы** в отличие от открытых предлагают респондентам выбор одного ответа из ряда возможных. Такие вопросы позволяют исследователям формализовать процедуры обработки большого числа анкет, выявляя при этом важные количественные характеристики в отношении больших групп людей к товару, услуге, к фирме и т.п.

По таким вопросам при обработке можно строить аналитические таблицы, графики, диаграммы, которые наглядно будут показывать неявные тенденции поведения покупателей или новые и пока еще скрытые явления, не наблюдаемые ранее на исследуемом рынке (например, изменение спроса на тот или иной товар)..

**Полузакрытые. Вопросы.** Помимо вариантов ответа в них предлагается строчка и для собственного ответа

### Структура анкеты

**1 Введение** (разъяснение целей исследования и уверение в безопасности участия в нем)

**2. Собственно вопросы:**

- Вопросы - фильтры, позволяющие установить принадлежность потребителя к определенной аудитории.
- Контрольный вопрос – ( дублирующий) – позволяет определить искренность и серьезность ответов Он представляет собой уже ранее заданный вопрос только переделанный так, чтобы анкетированный не заметил сходства Контрольный вопро должен находиться на расстоянии от первого варианта.
- Контактные вопросы помогают установить доверие к теме опроса и снять какие-либо психологические ограничения и барьеры. Особенно полезны такие вопросы, когда анкетированный с опаской относится к опросам и боится сообщать о себе какую либо информацию.
- Функциональные вопросы – те вопросы, которые непосредственно служат целям исследования.

**3. Вопросы характеризующие самого опрашиваемого.** Это вопросы о его возрасте, доходе, социально-психологических особенностях.

Этот блок содержит вопросы о личных характеристиках анкетированного посетителя: о его поле, возрасте, семейном положении, роде занятий, доходе.

В этом случае возникают проблемы с определением диапазонов значений в качестве вариантов ответа. Если говорить о возрастных диапазонах, то не всегда необходимо детальное разбиение возрастов на мелкие категории, иногда достаточно выбрать общие значимые для вас значения.

Можно ориентироваться и на социальный статус: студенты – это молодые люди до 22 лет, следующая значимая социально-активная группа – от 23 до 30 лет, далее – до 45 лет и старше -45 лет.

Что касается рода занятий, лучше выбрать наиболее крупные группы: предприниматели/руководители, госслужащие, менеджеры различного звена, специалисты различных областей. А те кто не входит в данные рамки, впишут свой ответ в графу» другое»

Что касается вопроса о доходах, то лучше использовать закрытый вопрос, с дифференциацией суммы заработка или дохода на одного на одного члена семьи.

В конце анкеты обязательно поблагодарите гостя за то, что он нашел время помочь вам в исследовании составления вопросов (Шаг интервалов между суммами можно предусмотреть в размере -5 пять тысяч рублей)

Не стоит задавать слишком личные и неудобные вопросы

В конце анкеты поблагодарите гостя за то, что он нашел время помочь вам в проведении исследования.

### Пример составления Анкеты

Информация из этой анкеты служит целям маркетингового исследования, направленного на выявление мнений потребителей относительно деятельности отеля.

1. Как часто вы посещаете наш отель? \_\_\_\_\_

3. Почему Вы выбрали для посещения наше заведение? \_\_\_\_\_

- a) Посоветовали друзья
- b) Узнал(а) из рекламы
- c) Проезжал(а) мимо
- d) Другое

4. На что Вы обращаете внимание, приходя в отель?

- a) Месторасположения
- b) Наличие парковки
- c) Наличие Wi-Fi
- d) Стиль, дизайн интерьера
- e) Оборудование номеров
- f) Наличие дополнительных услуг

5. Как Вы оцениваете соотношение цена-качество наших услуг

- a) Соответствует
- b) Не соответствует

6. Вас устраивают дополнительные услуги в отеле? \_\_\_\_\_ -----

- a) Да
- b) Нет

7. Как Вы оцениваете качество обслуживания?

- a) Высокое
- b) Хорошее
- c) Качество меняется
- d) Низкое

8. Сотрудники отеля всегда вежливы при общении с Вами?

- a) Всегда
- b) Редко
- c) Никогда

9. В какой степени Вас устраивает деятельность нашего заведения?

( оцените по 5-ти бальной шкале предложенные пункты)

	ВАША ОЦЕНКА				
	Не доволен		доволен		
	1	2	3	4	5
Основные услуги					
Сервис					
Интерьер					
Атмосфера					
Дополнительные услуги					

10. Посоветовали бы Вы наш отель своим друзьям?

- a) Да
- b) Возможно
- c) Вряд ли
- d) Нет

Укажите, пожалуйста, следующие данные

11. Ваш пол



- a) Муж
- b) Жен

**12. Ваш возраст**

- a) 18-24
- b) 25-30
- c) 30-40
- d) 41-50
- e) 50 и старше

**13. Семейное положение**

- a) Женат/замужем
- b) Холост/не замужем

**14. Род ваших занятий?**

- a) Руководитель/предприниматель
- b) Госслужащий
- c) Менеджер
- d) Студент
- e) Другое

**Благодарим за внимание к нашему исследованию**

**Критерии оценки:**

Максимальное количество 20 баллов за задание:

- 20 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации;
- 19-14 балла если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- 13-8 балла если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- 7-1 баллов если обучающийся представил работу, но не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете
- 0 – работа не представлена.

**Темы рефератов**

1. Служба приема и размещения (СПиР) как стратегическое подразделение гостиницы
2. Организационная структура СПиР и взаимодействие с другими подразделениями гостиницы
3. Правила предоставления гостиничных услуг (основные законодательные акты, протоколы и постановления, касающиеся сферы предоставления гостиничных услуг)
4. Формы рабочей документации СПиР
5. Общие стандарты службы номерного фонда
6. Опросник (check-list) СПиР
7. Операционные процедуры службы бронирования
8. Операционные процедуры службы приема и размещения
9. Операционные процедуры консьержей и белменов
10. Операционные процедуры телефонных операторов
11. Процедура ночного аудита, закрытие финансового дня в гостинице
12. Мотивация персонала. Корпоративная культура и стиль управления как важные инструменты мотивации персонала
13. Оценка персонала — как и зачем оценивать сотрудников
14. Наставничество и обучение персонала
15. Анализ работы персонала. Разработка наград «Сотрудник месяца, года
16. Особенности поиска и подбора гостиничного персонала
17. Работа с различными категориями гостей

18. Создание программы лояльности для гостей
19. Знакомство с новейшими технологиями, используемыми в работе службы номерного фонда
20. Технология проведения сравнительной статистики

### Критерии оценки:

Максимальное количество баллов, которое студент может получить, – 20. Критерии оценки реферата могут трансформироваться в зависимости от их конкретной формы. Общие требования к качеству реферата могут оцениваться последующим критериям.

Таблица 1 – Критерии оценки качества реферата

Критерий	Требования к студенту	Максимальное количество баллов
Соответствие содержания реферата заявленной теме	<ul style="list-style-type: none"> <li>– используемые понятия строго соответствуют теме;</li> <li>– содержание полно раскрывает рассматриваемую тему</li> </ul>	3 балла
Знание и понимание теоретического материала	<ul style="list-style-type: none"> <li>– магистрат определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры;</li> <li>– самостоятельность выполнения работы.</li> </ul>	3 балла
Анализ и оценка информации	<ul style="list-style-type: none"> <li>– грамотно применяет категории анализа;</li> <li>– умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений;</li> <li>– способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению;</li> <li>– диапазон используемого информационного пространства (использует большое количество различных источников информации);</li> <li>– обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм;</li> <li>– дает личную оценку проблеме</li> </ul>	6 балла
Построение суждений и устная защита	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ясность и четкость изложения;</li> <li>– логика структурирования доказательств;</li> <li>– выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией;</li> <li>– приводятся различные точки зрения и их личная оценка;</li> <li>– умение публично представить и защитить свою работу</li> </ul>	6 балла
Оформление работы	<ul style="list-style-type: none"> <li>– работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат;</li> <li>– соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;</li> <li>– оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации;</li> <li>– соответствие формальным требованиям</li> </ul>	2 балла

- 20 баллов выставляется магистранту, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации.
- от 19-15 баллов, если магистрант раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса
- от 14-10 баллов, если магистрант обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты
- от 9-1 балла, если магистрант не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете
- 0 баллов, если магистрант не подготовил реферат

### **3 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. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в устной форме по вопросам представленных в пункте 2. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку магистранта. Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- практические занятия.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания по ряду вопросов, развиваются навыки описания и анализа основных технологических процессов службы приема и размещения в гостинице.

При подготовке к практическим занятиям каждый магистрант должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- выполнить задания рекомендованные преподавателем.

По согласованию с преподавателем магистрант может подготовить реферат по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям магистрант могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на практических занятиях, должны быть изучены с в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса. В ходе самостоятельной работы каждый магистрант 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.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации магистранты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.

### Методические рекомендации по написанию, требования к оформлению реферата

Реферат представляет собой изложение имеющихся в научной литературе концепций по заданной проблемной теме. Сдача реферата является формой контроля по определенной теме курса. Преподаватель, проверив реферат, может задать вопросы студенту и при необходимости предложить в дальнейшем доработать его в письменном виде.

Реферат – один из видов самостоятельных студенческих работ. Он является простейшей учебно-научной формой контроля знаний студентов, поэтому к нему предъявляются определенные требования. Несмотря на то, что это научная работа, реферат не должен содержать никаких элементов новизны. Достаточно грамотно и логично изложить основные идеи по заданной теме, содержащихся в нескольких источниках, и сгруппировать их по точкам зрения. Подготовка реферата предполагает углубленное изучение первоисточников и способствует всестороннему знакомству с литературой по избранной теме, создает возможность комплексного использования приобретенных навыков работы с научной и учебной литературой, развивает самостоятельность мышления, умение на научной основе анализировать экономические процессы и делать выводы для практической работы. Для реферата необходимо обоснование собственного понимания процесса, аргументированное согласие с одной из излагаемых точек зрения.

Основные требования, предъявляемые к студенческому реферату:

- умение работать с научной литературой;
- учебники и учебные пособия при написании реферата не используются в качестве единственных источников исследования;
- умение ориентироваться в выборе нужного материала из монографий, научных статей из журналов и т.п.;
- умение выделить проблемы из контекста;
- применение навыков логического мышления;
- соблюдение культуры письменной речи;
- знание оформления научного текста, ссылок, составления библиографии.

Таким образом, реферат – это учебно-исследовательская работа студентов, включающая обоснование темы (актуальность, анализ литературы, цель, задачи, методы исследования), содержание, заключение, список литературы. В сравнении с курсовой и дипломной работой обоснование в реферате свернуто, лаконично, схематично. Он предполагает письменную работу и устный доклад с презентацией.

Выполнение реферата предполагает прохождение следующих стадий:

- выбор и утверждение темы работы;
- подбор и изучение литературы; составление плана реферата (план представляет собой совокупность предметных и детальных вопросов, раскрывающих основные содержательные моменты изучаемой темы);
- написание работы;
- внесение поправок и защиту реферата.

Реферат выполняется на листах формата А4 в редакторе MS Word, шрифтом Times New Roman, размер 14, поля: левое – 2,5 см, правое – 1 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, выравнивание текста – по ширине страницы, красная строка – 1,25 см, межстрочный интервал – 1,5, переносы задаются автоматически. Объем реферата составляет 10–15 страниц, которые должны быть пронумерованы. Каждый новый абзац начинается с красной строки. Не допускаются сокращения слов, выражений, фамилий, а так же использование аббревиатур, которые не являются общеупотребляемыми.

Страницы нумеруются арабскими цифрами. Номер страницы ставится в правом нижнем углу без точек. Титульный лист и содержание включаются в общую нумерацию реферата, но на них номер страницы не ставится. Таким образом, нумерация реферата начинается со страницы «3» и эта цифра впервые проставляется только на первой странице основной части. Последняя страница реферата, согласно которой определяется объем самой работы – последняя страница библиографического списка.

При подготовке реферата студент пользуется определенными источниками, поэтому работа обязательно должна содержать ссылки и сноски на использованную литературу. Оформляя ссылки и сноски, следует указывать названия работ, ее авторов, издательства, год издания, страницы цитирования. Различают постраничные и общие ссылки. Постраничные сноски оформляются на тех страницах текста работы, где непосредственно автор к ним обращается. Сноски оформляются внизу страницы под текстом по всем правилам оформления документа и имеют либо общую нумерацию, либо на каждой странице они начинаются с цифры 1. От текста они отделяются сплошной чертой. Шрифт сносок – 10 (они оформляются автоматически). Ссылка предполагает, что автор в тексте в квадратных скобках указывает порядковый номер источника в библиографическом списке и номер страниц, к которым он отсылает читателя, например, если в тексте автор обращается к Федеральному Закону, то пишет .

Текст реферата делится на разделы и подразделы. Заголовки позволяют структурировать текст. Заголовки разделов должны быть расположены по центру заглавными буквами. Точки не ставятся после нумерации и названий разделов и подразделов. Расстояние между заголовками разделов и подразделов составляет полуторный интервал, как и для самого текста. Текст от заголовка отделяется пробелом. Наименования разделов и подразделов должны быть краткими и содержательными.

Реферат имеет следующую структуру: титульный лист, план, введение, основную часть, заключение, библиографический список, допускается приложение.

Титул несет основную представительную часть реферата, поэтому его оформление строго нормировано. Переносы слов здесь не разрешаются. Тема реферата пишется целиком, без сокращений и аббревиатур. Тема указывается та, которую студент предварительно согласовал с преподавателем. Самостоятельное изменение темы реферата не допускается.

Во введении обычно обосновывается причина, по которой выбрана та или иная тема, подчеркивается ее актуальность, ставятся определенные задачи, выделяется конечная цель работы.

Основная часть – это главная часть реферата, одноименная с избранной темой. Основными требованиями к изложению основной части являются: соблюдение логической последовательности, раскрытие поставленной во введении проблемы, прослеживание пути ее решения на материалах источников. Весьма поднимает ценность работы представление различных точек зрения на решение проблемы и высказываемое отношение к ним. Текст реферата может быть дополнен иллюстративным материалом: схемами, таблицами, графиками.

Основную часть реферата необходимо раскрыть в 2–3 разделах.

В работе следует рассмотреть теоретические положения по исследуемой теме. В этой части освещаются различные вопросы, касающиеся избранной проблемы, раскрываются наиболее интересные ее стороны, дается оценка автором исследуемого материала. Объем основной части реферата 8–12 страниц.

В заключении необходимо подвести итог всему изложенному в основной части, сделать выводы, позволяющие получить четкое и ясное представление о проделанной работе, о решении поставленной задачи. Можно очертить круг вопросов, не решенных автором, но требующих, по его мнению, обязательного решения. Это поможет тем, кто интересуется данной темой и захочет ее продолжить.

Библиографический список отражает те источники, которые действительно использовались при подготовке реферата.

Научная литература описывается в алфавитном порядке по первой букве фамилий автора или названий источников. Библиографическое описание книги должно включать: фамилию и инициалы автора, заглавие книги, место издания, издательство и год издания, количество страниц (в соответствии с ГОСТ «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»).

Материал, который не вошел в реферат, но, по мнению автора, необходим для более полного освещения проблемы, может быть вынесен в приложение. Оно может включать иллюстрации, фотографии, таблицы, на которые автор ссылается в ходе работы над рефератом. Отсылка к приложению ставится в круглых скобках в конце предложения с указанием номера приложения.

### **Требования, предъявляемые к защите реферата**

Подготовка к защите реферата начинается с момента составления студентом тезисов или конспекта выступления (доклада). Конспект выступления (тезисы) представляет собой краткое письменное изложение содержания реферата. К тезисам можно обращаться время от времени, а можно и не обращаться во время защиты. Для защиты реферата предоставляется 3–5 минут, после чего студент должен быть готов ответить на вопросы преподавателя или своих сокурсников относительно содержания представляемой им работы. Защита рефератов может проходить в форме мини-конференции, что оживит процесс и создаст творческую обстановку.

Для визуализации материалов сообщения необходимо использовать мультимедийную презентацию, которая может содержать графики, схемы, таблицы, рисунки и т.п.

#### ***Требования к стилю и оформлению презентаций:***

- отсутствие орфографических и стилистических ошибок;
- единство стиля страниц;
- одинаковая гарнитура и размер шрифта для всех заголовков (не менее 24 пунктов);
- одинаковая гарнитура и размер шрифта для тестовых фрагментов (не менее 18 пунктов);
- заголовки, номера страниц, кнопки перелистывания должны появляться в одном и том же месте экрана;
- одинаковая цветовая гамма на всех страницах;
- выбор удачной цветовой гаммы: использование не слишком ярких, неутомительных цветов, использование в дизайне не более 3 цветов (цвет текста, цвет фона, цвет заголовка и/или выделения). Необходимо избегать применение темного фона со светлым текстом;
- использование одного фона на слайдах в рамках одной презентации;
- использование рисунков, фотографий хорошего качества;
- высокая контрастность фон / текст;
- четкость связей в схемах или между компонентами материала на слайде;
- отсутствие различных эффектов переходов между слайдами и других раздражающих эффектов анимации, мешающих восприятию информации;
- для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов с:
  - текстом,
  - таблицами,
  - диаграммами.

В презентациях желательно свести текстовую информацию к минимуму, заменив ее схемами, диаграммами, рисунками, фотографиями, анимациями, фрагментами фильмов. Понятия и абстрактные положения до сознания зрителя доходят легче, когда они подкрепляются конкретными фактами, примерами и образами; и потому для раскрытия их необходимо использовать различные виды наглядности.

#### ***Типичные недостатки структуры и формы представления информации:***

- отсутствие *Титульного слайда*, содержащего: название реферата; сведения об авторе и др.
- отсутствие *Введения*, в котором представлены: цели и задачи изучения темы, краткая характеристика содержания;
- отсутствие логического завершения презентации, содержащего: *заключение, обобщения, выводы*;
- перегрузка слайдов подробной текстовой информацией (не более трех мелких фактов на слайде и не более одного важного);
- неравномерное и нерациональное использование пространства на слайде;
- отсутствие связи фона презентации с содержанием.