

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность:

Документ подписан в

Дата подписания: 30.06.2026 21:18:00

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Т.К. Платонова

«25» мая 2026 г.

**Рабочая программа дисциплины
Основы индустрии гостеприимства**

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) программы бакалавриата

43.03.02.01 Туроператорская и турагентская деятельность

Для набора 2026 года

Квалификация

Бакалавр

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

Курс Вид занятий	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	6	6	6	6
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	123	123	123	123
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	144	144	144	144

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом Университета (протокол № 9 от 03.03.2026 г.).

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Прокопец Татьяна Николаевна

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

Методический совет: д.э.н., доцент М.А. Суржиков

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у студентов целостного представления об индустрии гостеприимства в целом, а также освоение основных принципов и методов организации инфраструктуры сервисных предприятий.
-----	--

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-5. способен осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности предприятия индустрии туризма
ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:
основные понятия и термины принятые в индустрии гостеприимства, структуру индустрии, взаимосвязь предприятий гостеприимства с практической деятельностью туристского предприятия (соотнесено с индикатором ПК-5.1); функции предприятий индустрии гостеприимства, направления деятельности; принципы организации производственного процесса предприятий гостеприимства; основы государственного регулирования в сфере гостеприимства, основы стандартизации в сфере гостеприимства (нормативы и показатели); клиентурный порядок отношений в процессе удовлетворения потребностей гостя; сущность, структуру, формы, аспекты культуры сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором ПК-4.1)
Уметь:
пользоваться понятийным аппаратом индустрии гостеприимства; формировать пакет функций предприятия индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором ПК-5.2); анализировать потребности различных групп гостей; определять структуру и содержание продукта гостеприимства; использовать различные формы и стили обслуживания гостей (соотнесено с индикатором ПК-4.2)
Владеть:
основными подходами к описанию сегментов индустрии гостеприимства; приемами межличностного общения в контактной зоне предприятий; технологией организации эффективной речевой коммуникации в сфере гостеприимства; методами сбора, обработки и анализа информации о направлениях деятельности предприятий индустрии гостеприимства, характере потребностей гостей (соотнесено с индикатором ПК-5.3) ; навыками анализа теоретических и практических направлений и проблем взаимодействия предприятия индустрии гостеприимства и клиентов; навыками организации мер по усилению доверия гостей к предприятию гостеприимства и его услугам (соотнесено с индикатором ПК-4.3)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. "Особенности управления предприятиями индустрии гостеприимства"

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
1.1	Тема 1 Маркетинг индустрии гостеприимства Специфика понятий «услуга», «гостиничный продукт» в условиях рынка. Маркетинговая среда индустрии гостеприимства. Сегментация рынка, определение целевого сектора потребителей и позиционирование продукта гостеприимства. Маркетинговые стратегии и маркетинговые программы индустрии гостеприимства. Продвижение услуг в гостиничном бизнесе. Тема 2 Особенности менеджмента индустрии гостеприимства Цели, задачи и методы менеджмента гостеприимства. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства. Технологии управления качеством продукта в сфере гостеприимства. Информационное обеспечение менеджмента гостеприимства.	Лекционные занятия	1	2	ПК-5 ПК-4
1.2	Тема "Маркетинг индустрии гостеприимства" Специфика понятий «услуга», «гостиничный продукт» в условиях рынка. Маркетинговая среда индустрии гостеприимства. Сегментация рынка, определение целевого сектора потребителей и позиционирование продукта гостеприимства. Маркетинговые стратегии и маркетинговые программы индустрии гостеприимства. Продвижение услуг в гостиничном бизнесе. Тема "Особенности менеджмента индустрии гостеприимства" Цели, задачи и методы менеджмента гостеприимства. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства. Технологии управления качеством продукта в сфере гостеприимства.	Практические занятия	1	2	ПК-5 ПК-4

	Информационное обеспечение менеджмента гостеприимства				
1.3	<p>Тема 3 "Организационные структуры гостиничного хозяйства" Классификация гостиниц в России и за рубежом. Системы управления гостиничным предприятием. Номерной фонд и классификация номеров. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом. Проблемы развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации</p> <p>Тема 4 Управление персоналом в гостиничном бизнесе Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе. Система образования: школы индустрии гостеприимства. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала. Управление персоналом: российская и западная ментальности. Современный руководитель российской организации. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Размер и система чаевых</p>	Лекционные занятия	1	2	ПК-5 ПК-4
1.4	<p>Тема "Организационные структуры гостиничного хозяйства" Классификация гостиниц в России и за рубежом. Системы управления гостиничным предприятием. Номерной фонд и классификация номеров. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом. Проблемы развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации</p> <p>Тема "Управление персоналом в гостиничном бизнесе" Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе. Система образования: школы индустрии гостеприимства. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала. Управление персоналом: российская и западная ментальности. Современный руководитель российской организации. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Размер и система чаевых</p>	Практические занятия	1	2	ПК-5 ПК-4
1.5	<p>Тема 5 Специфика предприятий питания в индустрии гостеприимства Типы и разновидности предприятий питания в индустрии гостеприимства. Роль услуги питания в индустрии гостеприимства</p> <p>Тема 6 Транспортные услуги в индустрии гостеприимства Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства</p>	Лекционные занятия	1	2	ПК-5 ПК-4
1.6	<p>Тема "Специфика предприятий питания в индустрии гостеприимства" Типы и разновидности предприятий питания в индустрии гостеприимства. Роль услуги питания в индустрии гостеприимства</p> <p>Тема "Транспортные услуги в индустрии гостеприимства" Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства</p>	Практические занятия	1	2	ПК-5 ПК-4
1.7	<p>Тема "Особенности организации развлекательных программ в индустрии гостеприимства" Сектор развлечений, досуга и спорта как составляющая индустрии гостеприимства. Развлекательный сектор в деятельности гостиничного хозяйства. Развлекательный сектор в деятельности предприятия питания. Развлекательный сектор в деятельности транспортных предприятий</p> <p>Тема "Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане" Жанры сценического искусства в ресторане. Организация шоу-программ. Техническое обеспечение программ</p> <p>Тема Предмет, методы и задачи изучения дисциплины. Сущность индустрии гостеприимства: объекты управления. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности. Факторы развития индустрии гостеприимства</p> <p>Тема "Становление индустрии гостеприимства" История развития мировой индустрии гостеприимства. Этапы развития отечественной индустрии гостеприимства. Модели гостеприимства: европейская, азиатская, американская и восточноевропейская. Инновации в индустрии гостеприимства Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice</p>	Самостоятельная работа	1	14	ПК-5 ПК-4
1.8	<p>Тема "Правовые основы функционирования индустрии гостеприимства" Законы и нормативные акты. Стандартизация и сертификация предприятий индустрии гостеприимства. Качество услуги гостеприимства Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice</p>	Самостоятельная работа	1	7	ПК-5 ПК-4
1.9	<p>Тема "Организационно- управленческая структура мирового гостиничного комплекса" Модели организации гостиничного бизнеса. Система франчайзинга. Поддержка гостиничного бизнеса за рубежом. Перспективы развития гостиничного дела в России Подготовка</p>	Самостоятельная работа	1	8	ПК-5 ПК-4

	осуществляется с использованием LibreOffice				
1.10	Тема "Бронирование номеров". Условия бронирования: структура службы бронирования; техническое обеспечение рабочего места сотрудников службы бронирования; телекоммуникационные технологии резервирования; системы компьютерного резервирования; отечественные системы распределения и интернет резервирования; преимущества On-line бронирования; альтернативные каналы бронирования: характеристика источников получения запросов на бронирование номеров: личное обращение, телефон, факс, почта, интернет. Особенности отношений между гостиницами и турбюро: международная гостиничная конвенция; международный Кодекс отношений между гостиницами и турбюро. Технология и документационное обеспечение бронирования: типы бронирования; приём и оформление заказов на бронирование; учёт номерного фонда гостиницы; изменения и аннуляция бронирования; профессиональная этика сотрудников службы бронирования. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice	Самостоятельная работа	1	16	ПК-5 ПК-4
1.11	Тема "Организация работы фронт - офиса". Процесс регистрации и размещения: организационная структура службы приёма и размещения; штат сотрудников службы приёма и размещения; ночной аудит; процедура встречи и размещение гостя гостей; условия и юридические аспекты регистрации клиента. Выезд и выписка гостя: расчет оплаты за проживание; процедура выписки гостя; выезд и проводы гостя; проблемы службы приёма и размещения. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice	Самостоятельная работа	1	14	ПК-5 ПК-4
1.12	Тема "Виды обслуживания гостей". Технология обслуживания номерного фонда: организация уборки номеров: порядок уборки, объём работ, временные затраты; программные продукты для организации процессов управления гостиницей; обслуживания номерного фонда, ночного аудита. Организация питания: классификация туристских предприятий питания; комплекс предприятий питания на территории отеля; виды питания в гостиничном комплексе; организация питания в номерах. Дополнительные услуги: телекоммуникационные услуги и услуги АТС в отеле; услуги бизнес- центра и сервисного бюро; оздоровительные и медицинские услуги; организация досуга и отдыха. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice	Самостоятельная работа	1	14	ПК-5 ПК-4
1.13	Тема "Обеспечение качества обслуживания" Структура качества гостиничного комплекса: базовое, требуемое и желаемое качество; критические, приносящие удовлетворение и нейтральные показатели качества обслуживания. Комфорт – ключевое понятие качества обслуживания: психологический комфорт, экономический комфорт, информационный и эстетический комфорт в гостиничных комплексах; особенности восприятия комфорта туристами разных национальностей; классификация групп туристов в гостиницах; шкала потребностей туристов. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice	Самостоятельная работа	1	14	ПК-5 ПК-4
1.14	Тема "Обеспечение безопасности в гостиничном комплексе" Служба безопасности в отеле: потребности гостей в безопасности; организационные формы штата службы безопасности (штатные и наёмные сотрудники). Нормы и требования к профессиональной подготовке сотрудников службы безопасности. Функции службы безопасности. Обеспечение сохранности личного имущества гостей: организация камеры хранения; виды сейфов в отеле, плюсы и минусы сейфов в номере и на ресепшн; особенности хранения ценностей в депозитных ячейках. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice	Самостоятельная работа	1	14	ПК-5 ПК-4
1.15	Тема "Служебный этикет" Корпоративная культура. Психологическая культура сервиса. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice	Самостоятельная работа	1	6	ПК-5 ПК-4
1.16	Тема "Обслуживание потребителей в ресторанах" Организация процесса обслуживания в ресторанах различных классов и концепций осуществления ресторанного бизнеса с учетом своей специализации. Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива; прием и оформление заказа, рекомендации в выборе блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд; расчет с гостями. Последовательность подачи блюд и напитков. Подача продукции сервис-бара. Порядок получения готовой продукции с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд. Методы подачи блюд: французский (в «обнос»), английский (с применением приставного стола или тележки), русский (с использованием элементов самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя), комбинированный. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Порядок замены использованной посуды и приборов. Досервировка	Самостоятельная работа	1	16	ПК-5 ПК-4

	стола. Правила подачи горячих закусок. Подбор посуды и правила подачи супов. Уборка посуды, досервировка стола. Способы подачи вторых блюд. Подготовка стола для подачи десерта. Подбор посуды и приборов. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Подача табачных изделий. Правила этикета и нормы поведения за столом. Завершающий этап обслуживания. Расчет с потребителями: виды, формы, правила. Характеристика современных форм расчета с потребителями с помощью компьютерного ПО терминала. Последовательность уборки стола после обслуживания. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice				
1.17	Подготовка к промежуточной аттестации	Экзамен	1	9	ПК-5 ПК-4

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Учебные, научные и методические издания

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
1	Полянская Н.	Критерии качества услуг в управлении гостиничным предприятием: монография	Москва: Лаборатория книги, 2010	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2	Левочкина Н. А.	Менеджмент туризма: Введение в дисциплину: учебно-методическое пособие	Москва: Директ-Медиа, 2013	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
3	Назаркина В. А., Владыкина Ю. О., Воротникова Е. Ю., Комарова О. С., Малетин С. С.	Виды и тенденции развития туризма: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
4	Варивода В. С., Елфимова Ю. М., Михайлова К. Ю., Карнаухова Я. А.	Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2015	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
5	Долженко Г. П., Ивлиева О. В.	Туризмведение: монография	Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2014	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
6	Авгандилова Е. М., Кравцов С. М.	Гостиничный бизнес в сфере туризма (на французском языке): учебное пособие	Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
7	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	ЭБС «IPR SMART»
8		Туризм и гостеприимство: теоретические, методологические и практические аспекты: сборник статей Всероссийской межвузовской научно-практической студенческой конференции Института туризма и гостеприимства (г. Москва) филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» (10 декабря 2018 г., г. Москва): научная литература	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2019	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
9		Управление: журнал	Москва: Издательский дом ГУУ (Государственный университет управления), 2018	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

5.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС "КонсультантПлюс"

ИСС "Гарант"

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

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

5.3. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС
LibreOffice

5.4. Учебно-методические материалы для обучающихся 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

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

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 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-4: Способен организовать процесс обслуживания потребителей, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий			
Знать функции предприятий индустрии гостеприимства, направления деятельности; принципы организации производственного процесса предприятий гостеприимства; основы государственного регулирования в сфере гостеприимства, основы стандартизации в сфере гостеприимства (нормативы и показатели); клиентурный порядок отношений в процессе удовлетворения потребностей гостя; сущность, структуру, формы, аспекты культуры сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства	Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работ	Вопросы к экзамену (1-40), деловая (ролевая) игра (1-3), реферат и презентация (1-38)
Уметь анализировать потребности различных групп гостей; определять структуру и содержание продукта гостеприимства; использовать различные формы и стили обслуживания гостей	Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работ	Вопросы к экзамену (1-40), деловая (ролевая) игра (1-3), реферат и презентация (1-38)
Владеть навыками анализа теоретических и практических направлений и проблем взаимодействия предприятия индустрии гостеприимства и клиентов; навыками организации мер по усилению доверия гостей к предприятию гостеприимства и его услугам	Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работ	Вопросы к экзамену (1-40), деловая (ролевая) игра (1-3), реферат и презентация (1-38)

ПК-5: способен осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности предприятия индустрии туризма			
Знать основные понятия и термины принятые в индустрии гостеприимства, структуру индустрии, взаимосвязь предприятий гостеприимства с практической деятельностью туристского предприятия	Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работ	Вопросы к экзамену (1-40), деловая (ролевая) игра (1-3), реферат и презентация (1-38)
Уметь пользоваться понятийным аппаратом индустрии гостеприимства; формировать пакет функций предприятия индустрии гостеприимства	Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работ	Вопросы к экзамену (1-40), деловая (ролевая) игра (1-3), реферат и презентация (1-38)
Владеть основными подходами к описанию сегментов индустрии гостеприимства; приемами межличностного общения в контактной зоне предприятий; технологией организации эффективной речевой коммуникации в сфере гостеприимства; методами сбора, обработки и анализа информации о направлениях деятельности предприятий индустрии гостеприимства, характере потребностей гостей	Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работ	Вопросы к экзамену (1-40), деловая (ролевая) игра (1-3), реферат и презентация (1-38)

1.2 Шкалы оценивания:

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

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. Назовите сущность индустрии гостеприимства

2. Определите основные факторы развития индустрии гостеприимства
3. История развития мировой индустрии гостеприимства
4. Этапы развития отечественной индустрии гостеприимства
5. Модели гостеприимства
6. Инновации в индустрии гостеприимства
7. Правовые основы функционирования индустрии гостеприимства
8. Маркетинговая среда индустрии гостеприимства
9. Маркетинговые стратегии и маркетинговые программы индустрии гостеприимства
10. Продвижение товаров и услуг в гостиничном бизнесе
11. Раскройте цели, задачи и методы менеджмента индустрии гостеприимства
12. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства
13. Технологии управления качеством продукта в сфере гостеприимства
14. Информационное обеспечение менеджмента гостеприимства
15. Модели организации гостиничного бизнеса
16. Система франчайзинга
17. Поддержка гостиничного бизнеса за рубежом
18. Перспективы развития гостиничного бизнеса в России
19. Назовите классификацию гостиниц в России и за рубежом
20. Система управления гостиничным предприятием
21. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров
22. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве
23. Персонал как важнейший элемент индустрии гостеприимства
24. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе
25. Типы и разновидности предприятий питания в индустрии гостеприимства
26. Классификация ресторанов
27. Основные этапы развития мировой индустрии питания
28. Роль услуги питания в индустрии гостеприимства
29. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства
30. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства
31. Особенности организации развлекательных программ в индустрии гостеприимства
32. Особенности организации музыкально-развлекательных программ
33. Виды и организация отдыха
34. Возникновение и развития национальных парков России
34. Тематические парки
35. Современные тенденции в сфере развлечений и отдыха
36. Классификация садов и парков
37. Азартные игры как часть индустрии развлечений
38. Охарактеризуйте значение собраний, конференций и выставок в индустрии гостеприимства
39. Современные тенденции в организации конференций, собраний и выставок
40. Тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства

Критерии оценивания:

– 84-100 баллов (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;

– 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.

Деловая (ролевая) игра

1. Ролевая игра «Профессиональная этика сотрудников стойки reception»

Участники и возможные роли	Сотрудник стойки reception Туристы (иностранец, взрослый с ребёнком, военнослужащий) Эксперт	
Время и место проведения	учебная аудитория Время игры: 1 академический час	
Материалы для организации игры	Карточки с заданиями: 1. Организация регистрации и поселения гостя, приехавшего в гостиницу «2 часа ночи» 2. Организация регистрации и поселения гостя (иностранца, не знающего языка международного общения) 3. Организация регистрации и поселения гостя (взрослого с ребёнком) 4. Организация выписки и выезда гостя, пользовавшегося мини-баром в номере, но отказывающегося оплачивать данную услугу 5. Организация выписки и выезда гостя, пользовавшегося дополнительными платными услугами (питание в ресторане). Бланки регистрации гостей, в т.ч. иностранных reception туристов, заявлений о возможности временного проживания дополнительных гостей в номере, о возврате гостю неизрасходованных сумм.	
Позиция преподавателя	Координатор	
Этапы проведения ролевой игры		
	<i>подготовительный</i>	<i>организационный</i>
	1. Студенты разделяются на подгруппы: «Гость» - «Сотрудник reception» 2. В каждой подгруппе распределяются роли, получают карточки и знакомятся с заданиями. 3. Получившие роль «Гостя» составляют перечень вопросов, которые может задать потенциальный гость в заданной ситуации. 4. «Эксперты» выделяются в отдельную группу. Они получают жетоны для голосования красного, белого и чёрного цвета – каждого цвета по количеству «Сотрудников reception» и «Гостей». Каждый цвет означает степень профессионализма проявленного «Сотрудником reception»: Красный – высокий; Чёрный – низкий; Белый - средний	Каждая группа разыгрывает по ролям ситуации, согласно заданий на карточках: - «Гости» задают условия, которые необходимо выполнить и вопросы, на которые необходимо ответить «сотруднику reception» - «Сотрудник reception» решает ситуационную задачу и оформляет необходимые документы - «Эксперт» участвует в обсуждении оценки действий «Сотрудника reception» и «Гостя», комментирует его решения и вручает один из жетонов.
		<i>заключительный</i>
		1. Каждый «Эксперт» комментирует свою позицию 2. Подсчитывается количество жетонов каждого цвета у каждого «Сотрудника reception» и «Гостя» и выносятся оценка. 3. «Экспертов» оценивает преподаватель.

Название игры и ее вид	Деловая игра «Особенности национальной кухни»	
Участники	Работа в подгруппах по 5 человек. Каждая подгруппа во время своего выступления представляет «Представителей индустрии гостеприимства», остальные студенты группы – «Туристы и гости ресторана отеля»	
Время и место проведения	учебная аудитория. Время игры - 1 академический час	
Материалы для организации деловой игры	Ноутбук, проектор, экран Скатерть, посуда одноразового использования (тарелки, стаканы, столовые приборы), чайник Карточки с домашним заданием: - Подготовить мультимедийный проект по одной из тем: «Туры для гурманов», «Сервировка стола для (завтрака, обеда, ужина), «Системы обслуживания питания в полносервисных отелях», «Организация питания в сельском гостевом доме» - Подготовить творческое задание с возможностью дегустации национального блюда, напитка и анимацией его презентации.	
Позиция, занимаемая преподавателем	Координатор	
Этапы проведения деловой игры		
	<i>подготовительный</i>	<i>организационный</i>
		<i>заключительный</i>

<p>1. Каждая группа готовит домашнее задание.</p> <p>2. Для защиты задания каждая группа оформляет себе «рабочее место», чтобы подчеркнуть национальный колорит согласно выбранной теме.</p> <p>3. Каждый участник игры получает жетон, которым может проголосовать за лучшую подгруппу</p>	<p>Оформление и защита творческого задания, задача которого – вовлечь «Туристов и гостей ресторана отеля» в процесс получения сервисных услуг. Дегустация.</p>	<p>Подведение итогов – подсчёт жетонов у каждой группы.</p>
---	--	---

2. Проблемная деловая игра

Цель игры Представьте, что Вы молодые специалисты в области ресторанного бизнеса. В аудитории участники делятся на несколько групп, желательно поровну, которые будут представлять разные фирмы, специализирующиеся на создании ресторанов. Вы получите письмо, в котором будут указаны задачи для открытия ресторана. Все должно быть четко и ясно прописано, чтобы не возникало вопросов и сомнений в Вашем предложении. Тот вариант, который будет наиболее интересен, не останется без внимания!

А вот и само письмо:

«Уважаемые коллеги! Наша компания занимается ресторанным бизнесом. Каждые два года мы вкладываем деньги в новые проекты. Ведущие рестораны столицы — творение наших рук и Ваших фантазий и идей. Сейчас мы в поиске свежих направлений и идей, поэтому решили обратиться к молодым специалистам в области создания и оформления ресторанов. Мы выделим средства той фирме, которая предложит наиболее интересный и перспективный вариант нового ресторана».

Задача деловой игры

- выбор ЦА (целевой аудитории);
- примерный уровень достатка ЦА;
- место расположения ресторана;
- способ привлечения ЦА;
- название ресторана;
- стиль оформления ресторана;
- «фирменное блюдо».

Персонал:

- 1 управляющий (5000 у.е.)
- 1 шеф-повар (4000 у.е.)
- 3. 2 су-шеф повара (1100 у.е.)
- 5 поваров (800 у.е.)
- 2 помощника (500 у.е.)
- 2 коренщика (300 у.е.)
- 2 администратора (1500 у.е.)
- 10 официантов (200 у.е. + чаевые)
- 2 охранника (700 у.е.)
- 4 уборщика (400 у.е.)

Регламент игры Формулировка условий игры — 5 мин. Раздача материала — 5 мин. Ознакомление участников с условиями игры — 10 мин. Приготовление — 20 мин. Выступление — 10 мин. Общее время — 50 мин. *Раздаточный материал* письмо; задачи для групп; картина самого здания; чертеж этажа, на котором будет находиться ресторан.

3. Конфликтная деловая игра «Жалоба»

Цель	Развитие у участников умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций
Игровая ситуация	Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников. Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.
Участники	Учебная группа разбивается на три команды.

	<p>Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.</p> <p>Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы.</p> <p>Третья команда – эксперты (3-5 человек).</p> <p>Время на распределение ролей – 5 минут.</p> <p>Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.</p>	
Время и место проведения	учебная аудитория. Время игры - 2 академических часа	
Позиция занимаемая преподавателем	Тренер	
Этапы проведения деловой игры		
<i>подготовительный</i>	<i>организационный</i>	<i>заключительный</i>
<p>За одну-две недели участники получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию.</p> <p>Участники получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, им напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.</p>	<p>1. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.</p> <p>Время на подготовку – 15 минут.</p> <p>2. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.</p> <p>Игровой сценарий. «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15-20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).</p> <p>Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».</p> <p>Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15-20 минут).</p>	<p>Подведение тренером итогов игры</p>

Критерии оценивания:

Максимальное количество баллов – 35 баллов.

– 23-35 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

– 14-22 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

– 8-13 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

– 0-7 балла, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

Кейс-задания

Кейс "Резервирование гостиничных номеров туристическими бюро".

Содержание кейса.

1 вариант

1. В адрес владельца гостиницы поступил заказ устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

2. Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице. Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту?

3. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Освобождается ли он в этом случае от ответственности? Какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть нанесён турагенту таким невыполнением обязательств?

2 вариант

1. Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?

2. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится оплата турагенту, если расчёты не произведены в установленные сроки?

3. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесённые владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?

Инструкция по выполнению:

Место выполнения задания: учебная аудитория. Необходимые материалы для выполнения задания по количеству обучающихся – комплекты распечатанных отечественных и международных законодательных актов: Международная гостиничная конвенция; Международные гостиничные правила; Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Задания выполняются в двух подгруппах по вариантам. Каждая группа даёт два варианта ответа на каждый вопрос: первый – без использования подручных материалов, проявляя культуру и логику мышления, способность принимать управленческие решения; второй – с использованием необходимых материалов. После выполнения группы меняются заданиями для экспертной оценки их выполнения. Завершающий этап - обсуждение решений ситуационных задач. При оценке преподавателем правильности выполнения заданий следует учитывать способность студентов аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в индустрии гостеприимства.

Критерии оценивания:

Максимальное количество баллов – 35 баллов

– 23-35 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность к заданию

– 16-22 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к заданию

– 9-15 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к заданию

– 0-8 балла, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

Темы рефератов и презентаций

1. Развитие индустрии гостеприимства в России
2. История развития индустрии гостеприимства в г. Ростове-на-Дону
3. Тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства
4. Влияние внешних факторов на развитие организации индустрии гостеприимства
5. Психология обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства
6. Национальные системы классификации на примере определенной страны
7. Основные сегменты индустрии гостеприимства, их характеристика
8. Развитие международных франчайзинговых цепей

9. Особенности истории развития гостиничных предприятий в России и в мире
10. Инновационные формы и технологии гостиничного сервиса
11. Отличительные особенности мировых и отечественных гостиничных цепей
12. Причины проблем обеспечения загрузки номерного фонда гостиничных предприятий
13. Совершенствование управления обслуживанием гостей в отеле
14. Организация досуга и отдыха в гостиничных предприятиях
15. Инвентаризация видовой структуры и номерного фонда гостиничных предприятий
16. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии
17. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию мотивации персонала на предприятии индустрии гостеприимства
18. Организация службы питания в гостиничном комплексе
19. Специфические особенности сферы услуг в курортном деле
20. Особенности предприятий индустрии развлечений в санаторно-курортной зоне
21. Организация рекреационных образований: санаторных комплексов, комплексов отдыха
22. Государственное регулирование в сфере гостеприимства в курортном деле
23. Особенности предприятий индустрии развлечений
24. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления производительностью труда на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса
25. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления персоналом ресторана на основе автоматизированных систем управления
26. Проблемы развития таймшера в России
27. Пути повышения конкурентоспособности предприятий в индустрии гостеприимства
28. Этика управления в индустрии гостеприимства
29. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления сервисом на основе автоматизированных систем управления
30. Совершенствование управления качеством продукции на основе стандартов в индустрии гостеприимства
31. Формирование мировых стандартов обслуживания в организациях сферы гостиничного хозяйства
32. Формирование системы управления качеством услуг в организациях туризма
33. Совершенствование структуры управления туризмом в РФ
34. Функции менеджмента и их особенности в туризме и гостеприимстве
35. Специфика сегментирования рынка в туризме и его влияние на повышения эффективности управления организации сферы туризма
36. Пути повышения экономической эффективности организаций туризма
37. Эффективность управленческих решений в туризме
38. Оценка влияния внешней среды на развитие организации сферы туризма

Критерии оценивания:

Максимальное количество баллов – 30 баллов

– 20-30 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

– 13-19 баллов, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

– 10-12 баллов, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

– 0-9 баллов, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

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 письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена.

Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных разделов, 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 стратегического управления персоналом, а также анализ его и оценка

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

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 проведения деловой (ролевой) игры. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать 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 студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.