

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова»

УТВЕРЖДАЮ

проректор по Учебной работе


А.М. Дигурова

«27» апреля 2017 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Гостеприимство в туристской индустрии»

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль: технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Форма обучения - очная

Владикавказ 2017

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1463 от 14.12.2015, учебным планом подготовки бакалавра по направлению 43.03.02 Туризм, профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», одобренным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» 27.04.2017 г., протокол № 11 и утвержденным ректором ФГБОУ ВО «СОГУ» А.У. Огоевым.

Составитель: к.п.н., доцент Кодзаева Л.С.

Рабочая программа обсуждена и согласована на заседании кафедры индустрии сервиса и туризма ФГБОУ ВО «СОГУ» Протокол №8 от 30.03.2017 год

Одобрена советом факультета географии и геоэкологии протокол № _8_ от 30.03.2017г..

1 Структура, и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных ед. (72ч.).

Форма промежуточной аттестации – зачет

Очная форма обучения	
Курс	3
Семестр	5
Лекции	18
Практические(семинарские) занятия	18
Лабораторные занятия	-
Консультации	
Итого аудиторных занятий	72
Самостоятельная работа	36
Курсовая работа	-
Зачет	
Общее количество часов	72 часа

2. Цели освоения дисциплины:

Цель освоения дисциплины «Гостеприимство в туристской индустрии».

- ознакомление студентов с основными понятиями и терминами, принятыми в индустрии гостеприимства, со структурой индустрии, взаимосвязью предприятий гостеприимства с практической деятельностью туристского предприятия;
- функциями предприятий индустрии гостеприимства, направления деятельности;
- системами гостиничных, ресторанных служб, их структурой, функцией;
- принципами организации производственного процесса предприятий гостеприимства;
- основами государственного регулирования в сфере гостеприимства,
- сущностью, структурой, формами, аспектами культуры сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства;

3 Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата.

Дисциплина «Гостеприимство в туристской индустрии» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 **Б1.В.ДВ.08.02.**

Курс базируется на таких, предварительно изучаемых дисциплинах как:

– на 1 курсе: в 1и 2 семестре «История туризма и туристских организаций», «Технология и организация услуг питания» Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: «Организация и технология гостиничных услуг», «Организация туризма в Северо-Кавказском округе»,

Бакалавр должен уметь: применить полученные знания на практике.

Тематический план включает теоретические и семинарские занятия. Для лучшего усвоения программного материала студенты используют рекомендованную основную и дополнительную литературу, готовят рефераты, доклады, участвуют в конференциях.

1.4. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Коды компетенций	Содержание компетенций
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ПК- 10	готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП

Коды компетенций ОПОП	Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП		
	Знать	Уметь	Владеть
ОК-4	Основные категории концепции, связанные с изучением человека в системе культурных научных знаний	практически использовать методы современной науки о культуре в своей профессиональной деятельности -строить межличностные отношения с людьми различных культурных типов, уровней интеллектуального развития и конфессиональных направлений -извлекать, анализировать, систематизировать информацию из различных источников, управлять ею в системе культурных связей и межличностных отношений - использовать базовые ценности мировой культуры.	навыками, связанными с процессами социально-культурного взаимодействия и сотрудничества, способностью реализовывать педагогическую деятельность и работать в команде; -навыками межличностных коммуникаций, приемами профессионального, в том числе и педагогического общения; -профессиональным мастерством и широким кругозором; - навыками критической рефлексии и самооценки
ПК-10	теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно-	оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять	навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии, соответствие стандартов качества на предприятиях туристской индустрии

	<p>техническую базу туристско-рекреационного проектирования.</p>	<p>инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности</p>	<p>требованиям нормативной документации</p>
--	--	---	---

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Таблица 5.1

Номер недели	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Формы контроля	Литература
		л	пр.	Содержание	часы		
1-4	Тема 1. Общая характеристика индустрии гостеприимства Сущность понятия гостеприимства, индустрия гостеприимства как сфера предпринимательства. 1. Определение индустрии гостеприимства, основные термины, категории, объекты. 2. Особенности направлений (питание, размещение, перевозка, рекреация). 3. Значение услуг гостеприимства. Тенденции развития индустрии гостеприимства. 4. Занятость в индустрии гостеприимства.	4	4	Принципиальные отличия индустрии гостеприимства от индустрии туризма, Принципы функционирования сегментов индустрии. Подготовка кадров для индустрии гостеприимства; квалификационные требования к специалистам.	8	Конспект, вопросы в рубежной контрольной	[3], [2], [1]
5-8	Тема 2. Продукт в индустрии гостеприимства 1. Продукт, его структура, услуга и товарная обвязка услуги в индустрии гостеприимства. 2. Понятие основного, сопутствующего, дополнительного продукта и продукта в расширенном толковании;	4	4	Основные критерии классификации гостиничных комплексов:	8	Вопросы в рубежной контрольной	[3], [2], [1]

	взаимосвязь производственной основы и гуманитарных технологий в индустрии гостеприимства.						
9-12	Тема 3. Гостеприимство как сфера производства, реализации и потребления туристского продукта. 1. Природа гостеприимства: обслуживание как технология познания; гостеприимство как секретный элемент обслуживания; функциональная модель гостеприимства. 1. Свойства услуг в индустрии гостеприимства	4	4	Модели организации гостиничной индустрии. Достоинства и недостатки моделей.	8	Вопросы в рубежной контрольной	[3], [2], [1]
13-16	Тема 4 Рекреационная сфера как сегмент индустрии гостеприимства 1. Определение индустрии развлечений как направления сферы гостеприимства: цели, задачи, особенности, тенденции развития. 2. Современные задачи изучения индустрии развлечений; социальная направленность. 3. Характеристика процесса развлечения человека.	4	4	Особенности клубного и паркового бизнеса. Понятие и признаки клуба, его назначение. Типология клубных предприятий, современная концепция клубного дела, организационная структура. Мировые и отечественные традиции клубной деятельности	6	Вопросы в рубежной контрольной	[3], [2], [1]
17-18	Тема 5. Основные и дополнительные услуги предприятий размещения Понятие гостевого цикла в отеле. 1. Информация об услугах в «Правилах предоставления	2	2	Особенности конгрессного бизнеса. Обслуживание совещаний как сегмент рынка гостеприимства; Роль	6	Вопросы в рубежной контрольной	[3], [2], [1]

	гостиничных услуг в РФ», 2. Порядок предоставления услуг, ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.			конгрессногообслуживания в жизнедеятельности индустрии гостеприимства;			
	ИТОГО	18	18		36	зачет	

6 Образовательные технологии

Для достижения планируемых результатов освоения дисциплины, используются различные образовательные технологии:

- традиционные лекции и практические (семинарские) занятия с использованием современных интерактивных технологий;
- лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.
- онлайн-семинар – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника (Zoom, Meet, Skype, Webex и др.);
- доклад – студент готовит краткое сообщение по вопросу темы, оформляет работу в соответствии с требованиями и сдает ее преподавателю;
- видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Технология электронного обучения - реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ (при использовании ресурсов ЭБС), в ходе проведения автоматизированного тестирования и т. д.

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студентов является важнейшим компонентом образовательного процесса, формирующим личность студента, его мировоззрение и культуру профессиональной деятельности, развивающим его способности к самообучению и повышению своего профессионального уровня.

Самостоятельная работа студента формирует готовность к самообразованию, создает базу непрерывного образования, возможность постоянно повышать свою квалификацию.

Организация самостоятельной работы

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем раздела по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, в подготовке к практическим занятиям, обучающим играм, к рубежному тестированию, зачету.

Тематика самостоятельной работы имеет профессионально-ориентированный характер и непосредственную связь рассматриваемых вопросов дисциплины и будущей профессиональной деятельности выпускника. Тематическая направленность требует активной творческой работы

Тематика самостоятельной работы предлагается преподавателем, который обеспечивает консультирование студента по ней и остальным видам самостоятельной работы.

При выполнении любого вида самостоятельной работы студент должен пройти следующие этапы:

- определение цели самостоятельной работы;
- конкретизация познавательной (проблемной или практической) задачи;
- самооценка готовности к самостоятельной работе по решению поставленной или выбранной задачи;
- выбор адекватного способа действий, ведущего к решению задачи (выбор путей и средств для ее решения);
- планирование (самостоятельно или с помощью преподавателя) самостоятельной работы по решению задачи;
- реализация программы выполнения самостоятельной работы.

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке студента к лекции – чтение конспекта предыдущей лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на предшествующие знания. В начале лекции проводится устный или письменный экспресс-опрос студентов по содержанию предыдущей лекции;
- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;
- в выполнении домашних заданий;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;
- в подготовке докладов.

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы. При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной рекомендуемой литературы, но также периодическими изданиями, обратив особое внимание на такие журналы как «Туризм: практика, проблемы, перспективы», «Турбизнес», «Горячая линия. Туризм», сайты Всемирной туристской организации (ЮНВТО), Федерального агентства по туризму и электронную газету «RATA news».

Методические рекомендации по созданию мультимедийной презентации

Структура и содержание презентации – это личное творчество автора. Полезно использовать шаблоны оформления для подготовки компьютерной презентации.

Слайды желательно не перегружать текстом, лучше разместить короткие тезисы. На слайдах необходимо демонстрировать небольшие фрагменты текста доступные для чтения на расстоянии; 2-3 фотографии или рисунка. Наиболее важный материал лучше выделить.

Таблицы с цифровыми данными плохо воспринимаются со слайдов, в этом случае цифровой материал, по возможности, лучше представить в виде графиков и диаграмм.

Не следует излишне увлекаться мультимедийными эффектами анимации. Особенно нежелательны такие эффекты как вылет, вращение, волна, побуквенное появление текста и т.д. Оптимальная настройка эффектов анимации – появление, в первую очередь, заголовка слайда, а затем — текста по абзацам. При этом если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране.

Чтобы обеспечить хорошую читаемость презентации необходимо подобрать темный цвет фона и светлый цвет шрифта. Нельзя также выбирать фон, который содержит активный рисунок.

Желательно подготовить к каждому слайду заметки по докладу. Затем распечатать их и использовать при подготовке или на самой презентации. Можно распечатать некоторые ключевые слайды в качестве раздаточного материала.

Необходимо обязательно соблюдать единый стиль оформления презентации и обратить внимание на стилистическую грамотность.

Следует пронумеровать слайды. Это позволит быстро обращаться к конкретному слайду в случае необходимости.

Рекомендации по содержанию и структуре слайдов мультимедийной презентации:

1-й слайд (титульный), на фоне которого студент представляет тему проекта, ФИО и научного руководителя.

2-й слайд. Включает в себя объект, предмет и гипотезу исследования.

3-й слайд. Содержит цель и задачи исследования. Цель проекта должна быть написана на экране крупным шрифтом. Здесь же, если позволяет место, можно написать и задачи. Задачи могут быть представлены и на следующем слайде.

4-й - слайд. Содержит структуру работы, которую можно предоставить, например, в виде графических блоков со стрелками. А также – перечисление применяемых методов и методик.

5-й - слайд. Представляется содержание и теоретическая значимость проекта. Суть решаемой проблемы может быть представлена в виде схем, таблиц, диаграмм, графиков, фотографий, фрагментов фильмов и т.п. На теоретическую часть представления проекта должно быть создано несколько слайдов.

6-й - слайд. Возможности применения результатов работы на практике. На эту тему также должно быть несколько слайдов.

7-й слайд. Главные выводы, итоги, результаты проекта целесообразно поместить на отдельном слайде. При этом не следует перечислять то, что было сделано, а лаконично изложить суть значимости проекта или полученных результатов исследования.

Последний слайд. В конец презентации желательно поместить слайд с текстом «Спасибо за внимание!».

Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Гостеприимство в туристской индустрии»

Практические занятия призваны научить студента самостоятельно работать с учебными текстами, анализировать материал. В начале занятия рекомендуется рассмотреть соответствующий теоретический материал. Затем идет практический разбор изучаемого материала, решаются задачи из практикума, разбирается каждый конкретный пример.

В начале практического занятия следует обратить внимание на теоретические вопросы по теме занятия. Первоначально идет изложение теоретического материала темы занятия. Затем в ряде вопросов преподавателя следует сконцентрировать внимание на основных идеях темы занятия. Вопросы должны включать в себя различные вариации элементарных ситуаций, отображающих основные идеи темы занятия в их взаимной взаимосвязи. Задаваемые вопросы должны быть конкретными и максимально проявлять в студентах их сообразительность.

Устный опрос требует от преподавателя большой предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, путей активизации деятельности всех студентов группы в процессе проверки, создания на занятии деловой и доброжелательной обстановки.

Различают фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос.

Фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой.

Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что на активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

Индивидуальный опрос предполагает обстоятельные, связные ответы студентов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления студентов. Чтобы сделать такую проверку более глубокой, необходимо ставить перед студентами вопросы, требующие развернутого ответа.

Вопросы для индивидуального опроса должны быть четкими, ясными, конкретными, емкими, иметь прикладной характер, охватывать основной, ранее пройденный материал программы. Их содержание должно стимулировать студентов логически мыслить,

сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов.

Вопросы обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного студента.

Письменная проверка наряду с устной является важнейшим методом контроля знаний, умений и навыков студентов. Однородность работ, выполняемых студентами, позволяет предъявлять ко всем одинаковые требования, попытаться объективности оценки результатов обучения. Применение этого метода дает возможность в наиболее короткий срок одновременно проверить усвоение учебного материала всеми студентами группы, определить направления для индивидуальной работы с каждым.

Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе (выполнение домашних заданий).

Методические рекомендации по использованию информационно-коммуникативных технологий обучения

Для изучения лекционного материала дисциплины применяются аудиовизуальные (мультимедийные) технологии, которые не отрицают традиционные, проверенные временем методы преподавания, но, при этом, они повышают наглядность, информативность, оперативность в подаче информации, позволяют экономить время занятий.

Каждое семинарское занятие имеет свою особую форму проведения, свою методологическую специфику, что позволяет развивать у студентов различные как общекультурные, так и профессиональные компетенции. Постановка проблемы, разбор актуальных конкретных и гипотетических ситуаций, создание атмосферы диалога между преподавателем и группой позволяет работать индивидуально и в малых группах, коллективно обсуждать определенный тематический материал, а также инициировать самостоятельную работу студентов. При осмыслении содержания вопросов практических занятий преследуется цель соблюдать преемственность в профессиональном и в творческом развитии студентов.

Контроль самостоятельной работы студентов призван сделать процесс обучения более целостным и органичным. Его задача не оставить без внимания даже, на первый взгляд, малозначительные вопросы.

Компьютерное тестирование позволяет осуществлять итоговый контроль знаний студентов. Тестовый материал включает в себя содержание вопросов по каждому из обозначенных программой разделов.

Каждый вопрос предполагает несколько вариантов ответов, среди которых имеются абсолютно неверный, правильный и в большей или меньшей степени раскрывающий сущность вопроса. В процессе компьютерного тестирования задача студентов определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов. В тестовых заданиях есть вопросы на соответствие. В процессе компьютерного тестирования, задача студента определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов.

Вопросы и темы, отводимые на выполнение самостоятельной работы по дисциплине, а также критерии оценивания по каждому виду работы содержатся в разделе 8 РПД.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Рабочая программа предусматривает проведение лекционных и практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке устных докладов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

Виды контроля.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают *опросы на семинарских и практических занятиях, а также короткие (до 15 мин.) задания*, выполняемые студентами в начале лекции с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или в конце лекции для выяснения степени усвоения изложенного материала.

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

Темы и критерии оценивания самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Гостеприимство в туристской индустрии»

Тематика докладов

1. Моральный кодекс работников индустрии гостеприимства, составленный С. Холлом.
2. Этические дилеммы в индустрии гостеприимства.
3. Современное состояние индустрии гостеприимства в мире.
4. Требования, предъявляемые к специалистам гостиничного бизнеса
5. Современное развитие малых гостиничных предприятий в странах Европы и США
6. Особенности моделирования анимационной деятельности в гостиничных предприятиях
7. Основы управления в индустрии гостеприимства
8. Требования, предъявляемые к специалистам индустрии гостеприимства
9. Роль специалистов в индустрии гостеприимства

Оценочный лист защиты докладов

Наименование показателя	Выявленные недостатки и замечания	Баллы
I. КАЧЕСТВО ДОКЛАДА		
1.Соответствие содержания доклада содержанию работы		0,5
2.Выделение основной мысли работы		0,5
3.Качество изложения материала		0,5
Общая оценка за доклад		1,5
II. ОТВЕТЫ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО СОДЕРЖАНИЮ РАБОТЫ		
Вопрос 1		0,5
Вопрос 2		0,5
Вопрос 3		0,5

Общая оценка за ответы на вопросы	1,5
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА ЗА ЗАЩИТУ	5

Перечень тем для подготовки презентаций

1. Гостеприимство в Древней Греции и Древнем Риме.
2. Первые постоянные дворы.
3. Караван-сарай в Древней Персии.
4. Средние века: пилигримы, монастыри. Первые почтовые станции.
5. Появление первых отелей.
6. Пионеры индустрии гостеприимства: Цезарь Ритц, Элсворт Статлер, Огюст Эскофье, Дж. Марриот.

Критерии оценивания студента за подготовку презентации

Критерии/баллы	4	3	2 (требуется доработка)	1
Содержание презентации	Четко сформулирована цель и раскрыта тема исследования. В краткой форме дана полная информация по теме исследования. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Частично изложена информация по теме исследования. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Содержание полностью не раскрыто. Информация по теме исследования неточна. Не даны ссылки на используемые ресурсы.	Не сформулирована цель и тема исследования.
Дизайн презентации	Соблюдается единый стиль оформления. Презентация красочная и интересная. Используются эффекты анимации, фон, фотографии.	Соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Используются некоторые эффекты и фон.	Не соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Эффекты и фон не используются.	Не соблюдается стиль оформления. Слайды просты в понимании.
Представление презентации	Автор хорошо владеет материалом по теме исследования. Обладает навыками ораторского искусства. Полно и точно цитируется использованная литература.	Автор владеет материалом по теме исследования, но не смог заинтересовать аудиторию..	Автор не показал компетентности в представлении презентации. Использованные факты не вызывают доверия.	Представлены искаженные данные.

Максимальное количество баллов, которое студент может получить за презентацию - 4.

Промежуточный контроль - итоговая оценка знаний студента, осуществляется по накопительной системе суммированием баллов, полученных в процессе текущего и рубежного контроля.

Форма промежуточного контроля – зачет,

Проведение текущего и промежуточного контроля по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением СОГУ

БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

Методика формирования результирующей оценки.

Форма контроля	Макс. кол-во баллов
Текущая оценка студента в течение 1-9 недели состоит из:	25
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Самостоятельных работ	15
1-я рубежная письменная контрольная работа	25
Текущая оценка студента в течение 10-18 недели состоит из:	25
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Самостоятельных работ	15
2-я рубежная письменная контрольная работа	25
Итого	100

В ходе текущего контроля студенты могут набрать 0-100 баллов:

1 –я рубежная аттестация - максимально 50 баллов; из них:

От 0 до 25 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 25 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

2-я рубежная аттестация – максимально 50 баллов; из них:

От 0 до 25 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 25 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

Промежуточный контроль:

Для зачета:

За устный ответ на зачете студент получает 0-50 баллов.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов автоматически получают «Зачет».

Результирующая оценка складывается по соответствующей БРС формуле.

Шкала итоговой академической успеваемости студентов по дисциплине

Система оценок СОГУ		
Сумма баллов	Название	Числовой эквивалент
86 - 100	отлично	5
71-85	хорошо	4
56-70	удовлетворительно	3

Вопросы к зачету по дисциплине «Гостеприимство в туристской индустрии»

1. Определение индустрии гостеприимства, основные термины, категории, объекты.
2. Особенности направлений (питание, размещение, перевозка, рекреация).
3. Значение услуг гостеприимства. Тенденции развития индустрии гостеприимства.
4. Занятость в индустрии гостеприимства.

5. Продукт, его структура, услуга и товарная обвязка услуги в индустрии гостеприимства.
6. Понятие основного, сопутствующего, дополнительного продукта и продукта в расширенном толковании; взаимосвязь производственной основы и гуманитарных технологий в индустрии гостеприимства.
7. Природа гостеприимства:
8. обслуживание как технология познания; гостеприимство как секретный элемент обслуживания; функциональная модель гостеприимства.
9. Свойства услуг в индустрии гостеприимства
10. Определение индустрии развлечений как направления сферы гостеприимства: цели, задачи, особенности, тенденции развития.
11. Современные задачи изучения индустрии развлечений; социальная направленность.
12. Характеристика процесса развлечения человека.
13. Информация об услугах в «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ»,
14. Порядок предоставления услуг, ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.
15. Принципиальные отличия индустрии гостеприимства от индустрии туризма
16. Принципы функционирования сегментов индустрии.
17. Подготовка кадров для индустрии гостеприимства; квалификационные требования к специалистам.
18. Основные критерии классификации гостиничных комплексов:
19. Модели организации гостиничной индустрии.
20. Достоинства и недостатки моделей.
21. Особенности клубного и паркового бизнеса.
22. Понятие и признаки клуба, его назначение.
23. Типология клубных предприятий, современная концепция клубного дела, организационная структура.
24. Мировые и отечественные традиции клубной деятельности
25. Особенности конгрессного бизнеса.
26. Обслуживание совещаний как сегмент рынка гостеприимства;
27. Роль конгрессного обслуживания в жизнедеятельности индустрии гостеприимства;

Оценивание ответа студента на экзамене

<i>Характеристика ответа</i>	<i>баллы</i>
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	46-50
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	41-45

Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	36-40
Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1–2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	31-35
Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	26-30
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	21-25
Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.	1-20
Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.	0

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 55 баллов) Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	«Минимальный уровень»(56-70баллов) Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень	«Средний уровень»(71-85 баллов) Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий.	«Высокий уровень»(86-100 баллов) Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние.

	самостоятельности практического навыка.	Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
Описание критериев оценивания			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; -

готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.		программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на	способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено	Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»	Оценка «хорошо» / «зачтено»	Оценка «отлично» / «зачтено»

Тестовые задания.

1. Среди самых популярных и интересных характеристик индустрии гостеприимства является

- а. обслуживание гостей;
- б. масштабность и динамика развития;
- в. наличие многих профессиональных направлений.

2. Укажите самые точные характеристики отрасли гостеприимства:

- а. работа по сменам, удовлетворение запросов гостей, неотделимость производства и потребления услуги, несохраняемость;

б. работа по сменам, удовлетворение запросов гостей, нематериальность, неотделимость производства и потребления услуги, несохраняемость;

в. работа по сменам, удовлетворение запросов гостей, нематериальность, неотделимость производства и потребления услуги, несохраняемость, вариативность.

3. Под понятием «корпоративная культура» понимается

А. короткое заявление о целях и стратегии компании;

б. общий стиль и дух компании, определяющий как люди относятся друг к другу;

в. ключевая идея, определяющая стратегические планы компании;

4. Какой «грех обслуживания» Карл Альбрехт поставил первым?

а. апатия;

б. увиливание;

в. роботизация.

5. Сложная ситуация, которую должен заранее прогнозировать провайдер услуг, называется

а. час пик;

б. момент истины;

в. команда «Внимание!»

6. Назовите одни из первых предприятий индустрии гостеприимства, в которых предоставлялись услуги размещения и питания?

а. таверны;

б. религиозные заведения;

в. постоялые дворы.

7. Особая роль в развитии предприятий гостеприимства принадлежит именно этой стране

а. США;

б. Россия;

8. Средние века люди преимущественно путешествовали с целью (предындустриальный период)

а. религиозные цели;

б. образовательные цели;

в. строительство.

9. Термин гостеприимство означает:

а. любезный прием гостей, радушие по отношению к гостям.

б. туризм, отдых, развлечения

в. организация выставок

10. На европейском континенте Карл Великий еще в VIII в. для отдыха пилигримов создал специальные дома. Один из таких домов, это:

а. аббатство в Ронсевальском ущелье,

б. трактир СеквияЛоката,

в. отель «Rizt-Carlton».

11. В средние века постоялые дворы чаще всего располагались ближе к:

а) монастырям

б) центру города

в) морю, океану

12. 1642 году в Новом Амстердаме голландской компанией DutchEastIndia была открыта таверна StadtHuys, как называется сейчас этот город?

а. Барселона

б. Варшава

в. Нью-Йорк

13. Индустрия гостеприимства — неотъемлемая часть обширнейшей сферы?

а. услуг

б. экономики

в. политики

14. Уберите лишнее. Социокультурные выгоды воздействия индустрии гостеприимства на национальном и региональном уровнях:

- а. повышение жизненного уровня населения;
- б. сохранение культурного населения;
- в. мультипликативный эффект;

15. Дополните предложение. Какие перспективы и тенденции отмечают исследователи гостиничной индустрии... _____

16. Уберите лишнее. Методы управления гостиницей:

- а. экономические
- б. социально-психологические
- в. социально-административные
- г. Экономико-психологические.
- д. административно-психологические.

16. Какие мировые гостиничные цепи вы знаете? _____

17. Уберите лишнее. Основные требования в гостиничных цепях сводятся к следующему:

- а. единство стиля (архитектура, интерьер);
- б. единство обозначений и внешней информации;
- в. единое управление, маркетинг и служба коммуникации.

18. Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?

- 1. Ориентации на жалобы клиентов.
- 2. Ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.
- 3. Периодических инспекционных проверок.

19. Режим работы гостиниц:

- а. Круглосуточный, б. сезонный, в. посменный.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература

- 1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425154>
- 2. Долженко, Г. П. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 226 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10974-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456085>
- 3. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/447103>

б) дополнительная литература:

- 1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019.

- 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456699>
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/450318>

г) современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, электронные образовательные ресурсы

1. ЭБС "Университетская библиотека Online" <http://biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотека диссертаций РГБ (ЭБД РГБ) <https://dvs.rsl.ru>
3. Научная электронная библиотека <https://www.elibrary.ru/defaultx.asp>
4. Электронная библиотека «Юрайт» <https://biblio-online.ru>
5. Академия Google – поисковая система, разработанная специально для студентов, ученых и исследователей, предназначена для поиска информации в онлайн-овых академических журналах и материалах, прошедших экспертную оценку <https://scholar.google.ru/>
6. Универсальная база данных EastVie <https://dlib.eastview.com/>
7. Федеральный портал «Российское образование» <https://www.edu.ru>

10. Материально-техническое оснащение дисциплины

Проведение занятий лекционного типа предполагается в учебной аудитории № 317 (учебный корпус №7 экономического факультета), в которой имеются: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска; учебно-наглядные пособия; мультимедийный комплекс (проектор, экран); ноутбук; колонки.

Проведение занятий семинарского типа предполагается в учебных аудиториях №317 и № 314 (учебный корпус №7 экономического факультета), в которых имеются: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки. Эти же аудитории используются для выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости.

Проведении рубежного тестирования предполагается в компьютерном классе № 208 (учебный корпус №7 экономического факультета), в котором имеются: преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПК для обучающихся.

Студенты, имеют доступ к учебным и научным фондам библиотеки СОГУ, а также к электронным библиотечным ресурсам. Читальный зал библиотеки оснащен столами, стульями, ПК для обучающихся.

Состав лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

№ п/п	Наименование	№ договора(лицензия)
	Windows 10 Enterprise	№ 4100072800 Maicrasoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
	Windows 10 ProforWorkstations	№ 4100072800 Maicrasoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
	Windows 7 Enterprise	№ 4100072800 Maicrasoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
	Windows 7 Professional	№ 4100072800 Maicrasoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
	OfficeStandard 2016	№ 4100072800 Maicrasoft Products (MPSA) от 04.2016 г.

	OfficeStandard 2013	№ 4100072800 Maicrasoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
	OfficeStandard 2010	№ 4100072800 Maicrasoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
	Система тестирования SunravWEBClass	№468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно)
	Антивирусное программное обеспечение KasperksyTotalSecurity	17E0-180222-130819-587-185 от 26.02.2018 до 14.03.2019 г, продлена до 21 г.
	Система управления базами данных MySQLFireBird	Свободное программное обеспечение (бессрочно)
	Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»	№795 от 26.12.2018, действителен до 31.12.2021 с ЗАО «Анти-Плагият»
	Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»	Разработка СОГУ Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611829 от 06.02.2015(бессрочно)

11. Лист обновления/актуализации

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры предпринимательства, сервиса и туризма от 21 марта 2019 г., протокол № 7 .

Программа одобрена на заседании Совета факультета экономики и управления от 21 марта 2019 г., протокол № 5.