

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

# **ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**(МОДУЛЬ 2)**

**Рабочая программа дисциплины**

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Находка 2018

Рабочая программа дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» (модуль 2) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301)

Составитель:

Руденко Людмила Лазаревна, канд. техн. наук, доцент кафедры Туризма и экологии, ludrudenko@inbox.ru, Нарута Я.С., ст. преподаватель кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

Утверждена на заседании кафедры ГИД от 28.04.2018 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой (разработчика)



М.Ю. Дикусарова

подпись

фамилия, инициалы

«28 » апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)



М.Ю. Дикусарова

подпись

фамилия, инициалы

«28 » апреля 2018 г.

## 1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целями освоения учебной дисциплины являются формирование у студентов компетенций в сфере технологических и нормативных компонент организации предприятий размещения.

Задачами курса являются:

- приобретение комплекса знаний о роли гостиничного бизнеса в развитии экономики страны и туризме;
- приобретение комплекса знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия;
- овладение навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания

## 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

ОПОП	Компетенции	Расшифровка	Составляющие компетенции	
43.03.03 Гостиничное дело	ОПК-2	Способность к разработке туристского продукта	Знания:	методики, стандартов, нормативно-правовых актов разработки туристского продукта;
			Умения:	обосновывать и разрабатывать туристский продукт;
			Владения:	навыками проектирования и разработки туристского продукта;
	ПК-4	Способность организовывать работу исполнителей принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Знания:	организация, функционирования взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения;
			Умения:	эффективно использовать функциональные помещения гостиницы, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы;
			Владения:	навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения;
43.43.03 Гостиничное дело	ПК-7	Готовность применять современные технологии гостиничной деятельности	Знания:	современных технологий гостиничной деятельности;
			Умения:	обосновывать и разрабатывать современные технологии гостиничной деятельности;
			Владения:	навыками применения современных технологий гостиничной деятельности.

### 3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Данная дисциплина базируется на компетенциях, полученных при изучении дисциплин «Профессиональная этика и этикет», «Деловые коммуникации в сервисе», «Основы туризма и индустрии гостеприимства», «Техника и технология на предприятиях сервиса и туризма», «Технология и организация операторских и агентских услуг».

Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» (модуль 2) необходимы для освоения курсов «Транспортное обеспечение в туризме», «Технология и организация услуг питания», для направления подготовки «Гостиничное дело», прохождения производственных практик, выполнения курсовых работ и выпускной квалификационной работы.

### 4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Цикл	Сем естр курс	Трудоемко сть	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации		
					(З.Е.)	Всего	Аудиторная					Внеаудитор ная	
							лек	прак	лаб			ПА	КСР
43.03.03 Гостинич- ное дело	ОФО	Б.1.Б.2.04	7	4	60	17	34		9	84	Э		

### 5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

#### 5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 4.

Таблица 4 – Структура дисциплины

№	Название темы	Вид занятия	Объем час	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	Тема 1. Технология организации информационных потоков в гостиничном предприятии	Лекция	1		16
2	Тема 2. Профессиональное поведение и культура обслуживания в гостиничном предприятии	Лекция	2	2	16
		Практическое занятие	6	4	
3	Тема 3. Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями	Лекция	2	2	18
		Практическое занятие	5	5	
4	Тема 4. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия	Лекция	2	2	18
		Практическое занятие	5	5	
5	Тема 5. Роль инновационных технологий в повышении качества гостиничных услуг	Лекция	2	2	16
		Практическое занятие	2	2	

## **5.2 Содержание дисциплины (модуля)**

### **1. Тема 1 Технология организации информационных потоков в гостиничном предприятии**

Автоматизированные системы бронирования. Технология глобальных систем бронирования. Программное обеспечение для полуавтоматизированной и автоматизированной организации стойки портье. Сервисная система номеров.

*Источники информации по теме из раздела 9:*

Основные источники: 1,4,5.

Дополнительные источники: 4,10.

*Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.*

Лекционное занятие: лекция-собеседование – презентация

Практическое занятие: *Документационное обеспечение служб гостиничного предприятия* (разработка документации, семинар в диалоговом режиме)

*Форма текущего контроля:* присутствие на лекции

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме:* выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

### **2. Тема 2 Профессиональное поведение и культура обслуживания в гостиничном предприятии**

Основные понятия профессионального поведения. Корпоративная культура и корпоративный кодекс. Внутрипроизводственные стандарты. Принципы составления должностных инструкций.

*Источники информации по теме из раздела 9:*

Основные источники: 2,4.

Дополнительные источники: 4,6,8,11

*Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии*

Лекционное занятие – презентация

Практическое занятие: *Организация службы контроля качества гостиничной услуги* - семинар в диалоговом режиме

*Форма текущего контроля:* участие в тестировании, обсуждение результатов.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме:* выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

### **3. Тема 3 Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями**

Типология договоров на предоставление гостиничных услуг. Принципы эффективности взаимодействия гостиничных предприятий и компаний - сторон договора на предоставление гостиничных услуг. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туристскими компаниями. Структура договора на предоставление гостиничных услуг.

Основные источники: 2,4,5.

Дополнительные источники: 1,2,5,10.

*Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.*

Лекционное занятие - лекцию «пресс-конференция» со специалистом, работающим в туристской/гостиничной индустрии.

Практическое занятие: *Стратегическое и оперативное управление в гостиничном предприятии* - разбор конкретных ситуаций

*Форма текущего контроля:* участие в обсуждении.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме:* выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

#### **4. Тема 4 Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия**

Типология каналов дистрибуции гостиничного продукта. Роль SEO-технологий в гостиничном бизнесе. Технологии стимулирования сбыта в гостиничном бизнесе. Внутренний маркетинг в гостиничном предприятии. Основные показатели экономической эффективности гостиничного предприятия.

*Источники информации по теме из раздела 9:*

Основные источники: 2,4,5.

Дополнительные источники: 3,4,6,8,10.

*Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.*

Лекционное занятие - презентация

Практическое занятие: *Способы изучения мнения гостей о предоставленных услугах. Технология работы с жалобами гостей* – решение ситуационных задач

*Форма текущего контроля:* оценка презентации, доклада, реферата

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме:* выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

#### **5. Тема 5 Роль инновационных технологий в повышении качества гостиничных услуг**

Роль инновационных технологий в формировании конкурентного преимущества. Типология инноваций в гостиничном бизнесе. Бенчмаркинг как интегральная часть процесса инноваций.

Виды организационных структур гостиничного предприятия; функциональные подразделения. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Понятия «перекрестное обслуживание», «делегирование полномочий». Цикл гостиничного обслуживания.

*Источники информации по теме из раздела 9:*

Основные источники: 4,5.

Дополнительные источники: 6,10,11.

*Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.*

Лекционное занятие – презентация

Практическое занятие: *Типология инноваций в гостиничном бизнесе* - дискуссии

*Форма текущего контроля:* участие в обсуждении.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме:* выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

#### **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

В процессе изучения дисциплины используются такие активные методы обучения, как проблемные лекции, конференции по отдельным темам, анализ конкретных ситуаций, работа в малых группах, тематическая дискуссия, «мозговой штурм».

Активную лекцию «пресс-конференцию» предполагается провести по теме «Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия». Для

подготовки к такому занятию студентам предлагается самостоятельно составить 5–7 качественных вопросов по теме, которые не встречаются в учебниках и позволяют прояснить современное положение дел в областях, относящихся к теме лекции. Вопросы формулируются письменно и сдаются на отдельных листах, чтобы их можно было сгруппировать и оценить до начала занятия. Затем итоговый список вопросов предлагается приглашенному специалисту, на которые он отвечает в свободной форме, а студенты задают уточняющие вопросы и вопросы на правильность своего понимания отдельных высказываний лектора.

Важным является и тот факт, что в пресс-конференции участвует и ведущий преподаватель. Это позволяет студентам увидеть разницу между учебными ситуациями и реальными рабочими ситуациями, с которыми сталкивается профессионал. Диалогическое общение преподавателя и приглашенного специалиста, которые корректируют свое выступление с учетом вопросов, задаваемых студентами, стимулирует и в какой-то степени провоцирует подобное же общение студентов между собой, что создает предпосылки для полифонического общения. В виде диалога осуществляется постановка проблемы, ее обсуждение и выработка общих решений.

Выстраивание содержания активных лекций с учетом вопросов студентов предполагает выражение отношения к сути вопросов, к частоте их повторения и к их характеру. Данная форма лекций позволяет проверить:

- компетентность студентов в области профессиональной коммуникации;
- установить глубину усвоения учебного материала;
- составить целостный образ профессионала, на который, возможно, они будут ориентироваться в самостоятельной профессиональной деятельности.

### **Работа над рефератом**

При изучении дисциплины необходимо, чтобы освоение студентами теории дополнялось приобретением личностных и профессиональных компетенций, связанных с будущей профессиональной деятельностью. В качестве выходного проекта предусмотрено написание реферата. Работа над рефератом начинается с выбора темы. После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется. Объем реферата 15-20 стр. Работа выполняется на листах формата А4, в программе Microsoft Word, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12.

Структура реферата:

1. Титульный лист;
2. Содержание;
3. Введение – вступительная часть реферата, предваряющая текст.  
Оно должно содержать следующие элементы:
  - а) цель данной работы;
  - б) задачи, требующие решения.Объем введения – 1,2 – 1,5 страницы.
4. Основная часть;

В основной части реферата студент дает письменное изложение материала по предложенному плану, используя материал из литературных источников. В этом разделе работы формулируются основные понятия, их содержание, подходы к анализу, существующие в литературе, точки зрения на суть проблемы, ее характеристики.

5. Заключение.

Этот раздел подводит итог работы. В соответствии с поставленной задачей делаются выводы и обобщения

6. Список использованных источников (Список содержит не менее 10 источников, в т. ч ссылки на периодическую литературу за последние 3 года).

Защита реферата в виде публичного доклада на 5–7 минут.

Реферат оформляется в соответствии с СТО 1.005-2015 «Требования к оформлению

текстовой части дипломных, курсовых работ, рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления».

К реферату предлагается разработать презентацию не более 6–10 слайдов, подготовленных в программе Power Point.

Рефераты оцениваются по следующим основным критериями:

- актуальность содержания, высокий теоретический уровень, глубина и полнота анализа фактов, явлений, проблем, относящихся к теме;
- информационная насыщенность, новизна, оригинальность изложения вопросов;
- простота и доходчивость изложения;
- структурная организованность, логичность, грамматическая правильность и стилистическая выразительность;
- убедительность, аргументированность, практическая значимость и теоретическая обоснованность предложений и выводов.

### **Рекомендации по работе с литературой**

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма и гостеприимства.

При изучении вопросов по классификации средств размещения рекомендуется использовать литературу: Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие [для студ. вузов] / А.С. Кусков. – М.: Дашков и К\*, 2013. – 328 с.; а также нормативные документы и периодические издания.

При изучении вопросов по структуре функционального управления гостиничным предприятием и циклу гостиничного обслуживания рекомендуется использовать учебник: Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие для студентов вузов / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2013. – 352 с.

При изучении вопросов правового регулирования гостиничной индустрии в Российской Федерации рекомендуется использовать учебник: Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учеб. пособие [для студентов вузов] / Д.П. Стригунова. – М.: КНОРУС, 2012. – 200 с., а также нормативные издания.

## **6.1 Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине**

### ***Примерная тематика рефератов:***

Текущий контроль по данной дисциплине предусматривает обязательное написание реферата.

1. Методы ценообразования гостиничного продукта
2. Методы стимулирования персонала контактной зоны
3. Методы исследования гостиничного рынка
4. Программа ТQM в гостиничной индустрии и ее сущность
5. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.
6. Квалификационные требования для сотрудников всех уровней производства услуги.
7. Основные функции программного обеспечения управления номерным фондом.
8. Характеристика отличительных особенностей видов Интернет – бронирования.
9. Сервисные функции АСУ.
10. Формирование корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры, факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры.
11. Основные понятия «организационная культура» и «профессиональное поведение». Элементы, формирующие профессиональное поведение сотрудника гостиничного предприятия.
12. Формы взаимодействия гостиничных предприятий и туристских организаций. Принципы ведения переговоров представителей гостиничного и туристского предприятий.
13. Характеристика маркетинговой политики гостиничного предприятия. Роль печатной продукции гостиничного предприятия, публик рилейшнз в маркетинговой деятельности гостинично-ресторанного комплекса, основные каналы сбыта гостиничного продукта, факторы, влияющие на



принятие решения о покупке гостиничного продукта.

14. Инновационные технологии в индустрии гостеприимства. Факторы, влияющие на внедрение инновационных технологий в гостиницах.

## **6.2 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины**

1. Понятие «качество», виды качества.
2. Системы контроля качества в гостиничном предприятии.
3. Структура восприятия услуги гостем.
4. Критерии качества гостиничных услуг.
5. Виды стратегического управления гостиничным предприятием.
6. Финансовая стратегия гостиничного предприятия.
7. Характеристика службы персонала в униформе.
8. Формы оплаты гостиничных услуг.
9. Перечень документов, необходимых для работы портье.
10. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.
11. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
12. Особенности функционирования предприятия питания при гостинице.
13. Организация анимационных услуг в гостинице.
14. Составляющие корпоративной культуры.
15. Задачи внутрипроизводственных стандартов.
16. Принципы составления должностных инструкций.
17. Организация информационных потоков гостиничного предприятия.
18. Сервисная система номеров.
19. Принцип взаимодействия гостиничных и туристских / корпоративных компаний.
20. Технологии управления персоналом.
21. Нормирование труда в гостиничном предприятии.
22. Техника безопасности на рабочем месте.
23. Методы оценки работы гостиничного персонала.
24. Безрисковые схемы работы гостиничного предприятия с туристскими компаниями.
25. Современные направления развития информационных технологий.
26. Принципы развития информационных технологий в гостиничной индустрии.
27. Внутренний маркетинг в гостиничном предприятии.
28. Технология бенчмаркинга в гостиничной индустрии.
29. Формирование конкурентного преимущества гостиничного предприятия.
30. Этапы подготовки презентации гостиницы на выставке.
31. Основные модели гостиничного бизнеса.
32. Факторы, влияющие на развитие гостиничного комплекса региона.
33. Роль МТСЕ - мероприятий в формировании гостиничного предложения.
34. Сущность В&В технологий в исследовании гостиничного рынка.
35. Роль консалтинговых компаний в развитии гостиничного комплекса региона.
36. Особенности сегментации гостиничного рынка по туристским регионам.
37. Ответственность гостиничных предприятий за ненадлежащее предоставление услуг
38. Технология принятия туристских групп.
39. Статистические параметры в гостиничной индустрии.
40. Страхование гостей в отелях.
41. Типология управленческих решений.
42. Оперативное управление в гостиничном предприятии
43. Нормативно-правовое регулирование сертификации гостиничных услуг в России.
44. Цели сертификации.
45. Этапы сертификации.
46. Международная аттестация гостиниц.
47. Технологии управления персоналом.
48. Комплектование кадров.
49. Обучение и развитие персонала.
50. Методы оценки работы персонала.
51. Эволюция фирменного стиля гостиничного предприятия.
52. Этапы разработки фирменного стиля.
53. Требования к униформе.

54. Элементы дизайна, формирующие фирменный стиль гостиничного предприятия
55. Имиджевая реклама и паблик рилейшнз
56. Факторы формирования системы продвижения
57. Технологии прямого маркетинга в гостиничной индустрии.
58. Интернет - технологии продвижения гостиничных услуг.

### **6.3 Тематика контрольных заданий для студентов заочной формы обучения**

#### ***Контрольная работа № 1***

1. Дайте сравнительную характеристику двух видов программного обеспечения (на Ваш выбор).
2. Роль корпоративной культуры в процессе производства гостиничной услуги.
3. Сущность глобальных систем бронирования.
4. Виды договоров между гостиничным и туристским предприятиями.
3. Дайте характеристику понятию «комиссионное вознаграждение», технология выполнения данного условия.

#### ***Контрольная работа № 2***

1. Сущность СЕО-технологий.
2. Приведите примеры стимулирования сбыта в межсезонье городской гостиницы.
3. Роль эвент - менеджмента в кадровой политике гостиничного предприятия.
4. Приведите пример системы мотивации сотрудников службы эксплуатации номерного фонда. Обоснуйте приведенное решение.

#### ***Контрольная работа № 3***

1. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
2. Характеристики гостиничной услуги.
3. Стратегии внедрения менеджмента качества.
4. Типология управленческих решений.
5. Факторы, влияющие на доходность гостиничного предприятия.

#### ***Контрольная работа № 4***

1. Показатели экономической эффективности гостиничного предприятия.
2. Составляющие корпоративной культуры.
3. Задачи внутрипроизводственных стандартов.
4. Комплекс понятий, включающихся в понятие «профессиональное поведение».
5. Методы стимулирования персонала контактной зоны.

#### ***Контрольная работа № 5***

1. Структура договора на предоставление гостиничных услуг.
2. Типология каналов дистрибуции гостиничного продукта.
3. Этапы разработки фирменного стиля.
4. Требования к стандартизации гостиниц любой категории.
5. Понятие и сущность методов управления доходами предприятия.

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма. Для оценки знаний учащихся и способности их к творческой деятельности следует использоваться групповые и взаимооценки студентов: рецензирование студентами работ друг друга; оппонирование студентами рефератов, проектов, исследовательских работ; экспертные оценки группами, состоящими из студентов, преподавателей и представителей работодателей туристской индустрии.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы**

При изучении дисциплины необходимо, чтобы освоение студентами теории дополнялось приобретением личностных и профессиональных компетенций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В качестве выходного проекта предусмотрен реферат. Работа над рефератом начинается с выбора темы. После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется.

Объем пакета 15-25 стр. Время выполнения: 10 ч. Работа выполняется на листах формат А4, в программе Microsoft Word, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Структура пакета: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников). Защита пакета в виде публичного доклада на 5-7 минут.

Элементы оценивания реферата:

1. Объем работы;
2. Структура работы;
3. Соответствие содержания пакета типу предприятия;
4. Достоверность и аргументированность содержания;
5. Ссылки на источники;
6. Понимание содержания работы;
7. Способность отвечать на поставленные вопросы.

#### Целостная схема оценивания пакета документов

Баллы	Описание
5	Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.
4	Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Имеются незначительные замечания по элементам оценивания №1, №2.
3	Большинство требований, предъявляемых к заданию выполнены не в полном объеме.
2	Требования, предъявляемые к заданию не выполнены: элементы №3-6 не раскрыты.
1	Реферат не соответствует предложенной теме.
0	Не представлена реферативная работа.

Пакет документов оформляется в соответствии с СК-СТО-ТР-04-1.005-2015. Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления. Стандарты Владивостокского государственного университета экономики и сервиса / Авт.-сост. Н.И. Попова. 3-е изд., испр. и доп. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2008. – 52 с.

К реферату предлагается разработать презентацию не более 20 слайдов, подготовленных в программе Power Point.

#### Схема оценивания презентации

	Минимальный ответ (результат) 1	Изложенный, раскрытый ответ (результат) 2	Законченный, полный ответ (результат) 3	Образцовый достойный подражания ответ (результат) 4	Оценка
1	2	3	4	5	6
Организация	Аудитория не может понять представление, потому что нет никакой последовательности информации	Аудитории трудно следить за презентацией, потому что студент перескакивает с одного на другое	Студент представляет информацию в логической последовательности, за которой может следовать аудитория	Студент представляет информацию в логической последовательности и	
Содержание знание	У студента нет понимания информации. Студент не может ответить на вопросы	Студент не владеет информацией и в состоянии ответить только на элементарные	Студент разбирается с содержанием, но не в состоянии уточнить	Студент демонстрирует полное знание с объяснениями и	

	о предмете	вопросы	информацию	разработкой	
Средства представления	Не использовались	Представленная информация слабо связана с темой презентации	Представленная информация связана с темой презентации	Представленная информация подкрепляет представляемую информацию	
Грамотность	Четыре или больше ошибок правописания и/или грамматические ошибки	Три ошибки правописания и/или грамматические ошибки	Есть не более двух ошибок правописания и/или грамматических ошибок	Нет ошибок правописания и/или грамматических ошибок	
Представление	Не внятная, тихая речь	Трудность в восприятии информации, тихая речь	Изложение информации четкое и ясное	Точное и ясное представление информации	
Итоговая оценка:					

## 8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

## 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

### 9.1 Основная литература

1. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма: учебник для студентов вузов / В.П. Орловская; под ред. Е.И. Богданова. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 176 с.
2. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства: учеб. пособие [для студентов вузов] / Т.Ю. Сивчикова Н.С. Носова. - М.: Дашков и К\*, 2013. - 272 с.
3. Скобкин С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства: учебное пособие для студентов вузов / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2014. - 432 с.
4. Кобяк М.В. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2014. - 512 с.
5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие для студентов вузов / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум: ИНФРА-М, 2013. - 352 с.

### 9.2 Дополнительная литература

1. Скобкин С.С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие для студентов вузов / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2014. - 496 с.
2. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие для студентов вузов / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2014. - 496 с.
3. Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение туристской индустрии в России: учеб. пособие для студентов вузов / Н.А. Вотинцева. - М.: Дашков и К\*, 2013. - 320 с
4. Гусятникова Д.Е. Защита прав туриста / Д.Е. Гусятникова, С.А. Зиновьева. - 2-е изд. - М.: Дашков и К\*, 2013. - 180 с.
5. Зайко Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие для студентов вузов / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. - 560 с.
6. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: учеб. пособие для студентов вузов / В.Г. Федцов ; Ин-т рус. предпринимательства. - 3-е изд. - М. : Дашков и К\*, 2012. - 248 с.
7. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. - 304 с.
8. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учеб. пособие [для студ. вузов] / А.С. Кусков. – М.:

Дашков и К\*, 2010. – 328 с.

9. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие для студентов вузов / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.

10. Джум Т.А. Организация и технология питания туристов: учебное пособие для студентов вузов / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 320 с.

11. Кусков А.С. Основы туризма [Электронный ресурс]: электронный учебник для студентов вузов / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - Электрон. дан. - М. : КНОРУС, 2011. - 1CD-ROM - Систем. требования : ОС Windows 2000/XP/Vista/7 ; Internet Explore 7.0 и выше ; опер. память 512 Mb ; SVGA монитор 1024x768

12. Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии: учебное пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / Ю. А. Матюхина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 304 с.

### **9.3 Список нормативных документов**

Гражданский кодекс РФ

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ

Приказ от 25 января 2011 г. № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи»

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 (с изменениями и дополнениями)

ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

### **9.4 Периодические издания**

Гостиничное дело

Гостиница и ресторан: бизнес и управление

Отель

Пять звезд

Российская курортная газета

Вестник Национальной академии туризма

## **10. Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»**

### **10.1 Полнотекстовые базы данных**

Электронно-библиотечная система Юрайт: <http://www.biblio-online.ru/>;

Электронно-библиотечная система РУКОНТ: <http://www.rucont.ru/>;

Электронно-библиотечная система издательства: «Лань»: <http://www.e.lanbook.com/>;

Научная электронная библиотека (НЭБ) eLIBRARY.ru: <http://www.eLIBRARY.ru/>.

## 10.2 Интернет-ресурсы

<http://rha.ru> – Российская Гостиничная Ассоциация

[www.vsegost.com](http://www.vsegost.com) – Библиотека ГОСТов РФ

[www.unwto.org](http://www.unwto.org) – Всемирная туристская организация (UNWTO)

[www.wttc.org](http://www.wttc.org) – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)

[www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации

[www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) – ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии

## 11. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

а) электронные полнотекстовые базы данных научной библиотеки ВГУЭС;

б) электронные базы данных Росстата и официальных сайтов международных организаций;

в) техническое и лабораторное обеспечение – аудитория с мультимедийным оборудованием.

## 12. Словарь основных терминов

**Акватория** – соответствующим образом оборудованное судно, изъятое из эксплуатации как транспортное средство и поставленное стационарно у причала и используемое в качестве отеля.

**Американский завтрак** – полный завтрак, включающий в себя фруктовый сок, кофе или чай, джем, тосты, масло, горячее блюдо (кашу / хлопья).

**Английский завтрак** – набор блюд, который включает в себя полный набор блюд: фруктовый сок, кофе или чай, джем, тосты, масло, горячее блюдо (омлет, сосиски).

**Анимационная программа** – комплекс мероприятий спортивного и развлекательного характера, которые входят в сферу рекреационных и духовных интересов туристов и разрабатываются для поведения ими свободного времени.

**Апартотель** – гостиница, номера которой имеют конфигурацию квартир, т.е. включают кухню или зону для приготовления пищи.

**Банкетная служба** – структурное подразделение питания и напитков, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях.

**Безопасность** – понятие, основанное на отсутствии опасности, угрозы или негативного воздействия на того, на кого это понятие распространяется.

**Бермудский план** – гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и полного (английского) завтрака.

**Бизнес-отель** – гостиница, специализирующаяся на обслуживании деловых людей и предпринимателей и предоставляющая им максимальные удобства для профессиональной деятельности: для поведения семинаров, переговоров.

**Ботель** – гостиницы для обслуживания туристов, путешествующих по воде на лодках, катерах, яхтах и т.д., которая сооружается на берегу незамерзающего водоема и оснащается устройствами для технического обслуживания личных туристских судов, помещениями для хранения маломерных лодок и катеров.

**Бронирование** – предварительное закрепление за гостем номера или места в предприятии размещения.

**Бунгало** – легкая отдельная загородная постройка с верандами, часто используемая в тропических и южных странах для размещения туристов.

**Ваучер** – документ, свидетельствующий о предоплате услуг размещения турагентству.

**Гарантированное бронирование** предполагает ответственность гостиницы за сохранение номера для гостя до определенного времени после предполагаемой даты его прибытия и гость берет на себя обязательство по оплате зарезервированного номера в случае опоздания или невозможности приезда.

**Гарни-отель** – гостиница, в которой предоставляется только размещение в номерах, а ресторан отсутствует.

**Гостеприимство** – гармоничное сочетание производственных туристских услуг, комфортности отдыха и любезного поведения обслуживающего персонала в целях удовлетворения потребностей гостей при гарантиях их безопасности, физического и психологического комфорта.

**Гостиница** – 1) это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум- заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров. 2) – здание, часть здания или сооружение, предназначенное для предоставления услуг.

**Гостиничная индустрия** – вид экономической деятельности, которая включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, домах для приезжих и т.д.

**Гостиничный продукт** – совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и иных аспектов деятельности гостиницы по предоставлению гостям благ, обладающих определенными свойствами и способными удовлетворить их потребности.

**Гость** – индивидуал, который предполагает разместиться или размещается в гостинице.

**Единовременная вместимость** – общее количество мест в гостиничном предприятии или специализированном средстве размещения.

**Индустрия гостеприимства** – это сфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям.

**Инструктаж** – предварительная беседа, ознакомление о порядке выполнения какой-либо работы.

**Инструкция** – свод правил, устанавливающих порядок и способ осуществления, выполнения чего-либо.

**Информационные потоки** – взаимодействия между гостями и сотрудниками при оказании услуг, между гостиницей и гостями в ходе бронирования, между гостиницей и посредниками.

**Континентальный завтрак** – стандартный набор блюд в утреннем меню, включает кофе или чай, булочку, масло, джем. В странах Северной Европы завтрак может быть дополнен сыром, холодным мясом или рыбой.

**Концепция безопасности** – базовый документ системы обеспечения безопасности, определяющих спецификацию угроз и меры их противодействия угрозам: инженерно – технические, исполнительские и организационно – административные.

**Курортная гостиница** – вид гостиницы, специализирующейся на приеме и обслуживании туристов, прибывающих в курортные места в целях отдыха и рекреации.

**Мотель** – гостиница для туристов, путешествующих на наземных видах транспорта (автотуристы), расположенная в непосредственной близости от автострады. Как правило, оборудована гаражом (автостоянкой), станцией технического обслуживания, автозаправочной станцией и другими службами, необходимыми автотуристам.

**Негарантированное бронирование** предполагает ответственность только со стороны гостиницы, которая сохраняет номер за гостем до определенного часа. Гость не гарантирует оплату в случае своего опоздания или неприбытия.

**Номерной фонд** – общее количество номеров в гостиничном предприятии.

**Организационная структура** – совокупность управленческих звеньев, их состав, расположение, взаимосвязи.

**Отель-клуб** – небольшая закрытая гостиница высокого разряда, наиболее часто расположенная в загородной зоне.

**Пансион** – небольшая (до 12 номеров) частная гостиница, в которой обслуживание гостей производится непосредственно его владельцем или нанятой владельцем семьей, которая обычно проживает в этом же здании.

**Персонал в униформе** – сотрудники контактной зоны, выделяющиеся особой униформой, предоставляющие гостям наиболее персонифицированные услуги (швейцары, носильщики, посыльные, консьержи).

**Поддерживающие центры** – подразделения гостиницы, не приносящие прибыль, но обеспечивающие работу тех отделов, деятельность которых приносит гостинице доход (инженерно – техническая служба, бухгалтерия и т.д.).

**Полный пансион** – вид комплексного обслуживания, включающий в себя встречу и проводы (трансфер), размещение в гостинице и трехразовое питание.

**Полупансион** – вид комплексного обслуживания, включающий в себя встречу и проводы (трансфер), размещение в гостинице и двухразовое питание.

**Превентивные меры противодействия угрозам** – меры, принимаемые в период возникновения угрозы и направленные на предотвращение ее возникновения.

**Профессиональный стандарт** – документ, образец, устанавливающий перечень признаков, свойств и качеств, которым должен соответствовать сотрудник, занимающий ту или иную должность.

**Профессия** – основной род занятий трудовой деятельности.

**Прямое бронирование** – бронирование без посредников.

**Ротель** – передвижная гостиница с ограниченным набором услуг, которая располагается чаще всего в вагоне с одно – двухместными номерами – спальными отсеками, оборудованными также помещениями для переодеваний, общей кухней и санузлом.

**Семейный план** – система скидок со стоимости размещения, предоставляемых в некоторых странах гостиницами членам одной семьи, путешествующим вместе.

**Служба консьержей** – подразделение гостиниц, оказывающих высокий уровень обслуживания, сотрудники подразделения оказывают спектр индивидуальных услуг.

**Служба переднего плана (front of the house)** – службы отеля, сотрудники которых непосредственно и постоянно контактируют с гостями (служба портье, официанты).

**Средство размещения** – помещения, имеющие не менее пяти номеров и используемые организациями различных организационно – правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов.

**Таймшер** – покупка права пользования номером на одну-две недели в том или ином месте в течение продолжительного периода. При этом создаются условия для обмена местами отдыха, что позволяет владельцам таймшера отдыхать в различных местностях.

**Технология гостиничного обслуживания** – совокупность различных процессов и действий в обслуживании гостей, а также приемов и технологических процедур использования, эксплуатации и поддержания в соответствующем состоянии номерного фонда, помещений и служб гостиниц, а также других зданий и сооружений (спортивных залов, бассейна и т.д.).

**Флотель** – плавающая гостиница, в которую превращено зафрахтованное комфортабельное пассажирское судно.

**Франкфуртская таблица** – документ, определяющий норму (в процентах) уменьшения стоимости услуги в зависимости от отмеченных туристом недостатком ее представления.

**Франчайзинг** – система взаимоотношений, заключающаяся в возмездной передаче одной стороной (фирмой, имеющей, как правило, ярко выраженный имидж и высокую репутацию на рынке товаров и услуг) другой стороне (фирме или индивидуальному частному предпринимателю) своих средств индивидуализации производимых товаров или услуг (товарного знака или знака обслуживания, фирменного стиля), технологии ведения бизнеса и других компонентов информации, использование которых другой стороной будет содействовать росту и надежному закреплению на рынке товаров и услуг. При этом



передающая сторона обязуется оказывать содействие в становлении бизнеса, обеспечивать техническую и консультационную помощь.

**Хостел** – разновидность гостиниц с небольшим набором услуг и невысоким уровнем обслуживания, как правило, предназначена для путешествующей молодежи.

**Шале** – небольшой домик с минимумом удобств, со всем необходимым для приготовления пищи, любой небольшой загородный дом (во Франции и Швейцарии).

**Шведский стол** – форма обслуживания гостей в предприятии питания, при котором отсутствует ограничения на потребление продуктов питания, но не раскрывает содержания завтрака.