

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Набережночелнинский институт (филиал)  
Экономическое отделение



Утверждаю

Заместитель директора  
по образовательной деятельности  
НЧИ КФУ Н.Д.Ахметов



« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

## Программа дисциплины

### Менеджмент гостеприимства

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
  - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
- 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Сотников М.И. (Кафедра производственного менеджмента, Экономическое отделение), MISotnikov@kpfu.ru

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-3	Способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
ПК-5	Способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- содержание основных понятий индустрии гостеприимства ('гостиница', 'ресторан', 'индустрия гостеприимства' и др.);
- системы гостиничных служб, их структуру, функции.

Должен уметь:

- организовать процессы обслуживания потребителей (оказания услуг гостеприимства): владение техникой приема и ведения переговоров с клиентами, организация встречи и обслуживание клиентов, др.;
- рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста с целью обоснования управленческого решения.

Должен владеть:

- основными подходами к пониманию и описанию сегментов индустрии гостеприимства для организации процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;
- практическими навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста для обоснования управленческого решения.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- применять результаты освоения дисциплины в профессиональной деятельности.

### 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ОД.18 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.02 "Туризм ()" и относится к обязательным дисциплинам.

Осваивается на 4 курсе в 7, 8 семестрах.

### 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) на 144 часа(ов).

Контактная работа - 4 часа(ов), в том числе лекции - 2 часа(ов), практические занятия - 2 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 131 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 9 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: отсутствует в 7 семестре; экзамен в 8 семестре.

### 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины. Индустрия гостеприимства	7	1	0	0	25
2.	Тема 2. Организационные формы и структура управления гостиничным предприятием	7	1	0	0	25
3.	Тема 3. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания	8	0	1	0	40
4.	Тема 4. Гостиничный и ресторанный бизнес	8	0	1	0	41
	Итого		2	2	0	131

#### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

##### Тема 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины. Индустрия гостеприимства

Введение. Значение индустрии гостеприимства в современном мире. Роль специалистов в индустрии гостеприимства.

Историческое развитие индустрии гостеприимства. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности. Понятие сервиса. Виды сервиса. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства. Основные тенденции развития индустрии гостеприимства. Современное состояние индустрии гостеприимства.

##### Тема 2. Организационные формы и структура управления гостиничным предприятием

Структура гостиничного предприятия. Структура управления (линейная, линейно-штабная, многолинейная (функциональная), горизонтальные и вертикальные связи). Формы управления (по контракту, по договору франчайзинга, по договору аренды). Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом. Службы гостиницы и их назначение (служба обслуживания, телефонной связи, бронирования, служба приема и расчетная часть, техническая, коммерческая, маркетинга, компьютерного управления, контроля за обслуживанием, портье, безопасности, стюардинг и т. д.). Дополнительный гостиничный сервис (парикмахерская, сауна, бассейн). Служба досуга - организация экскурсионных, развлекательных программ (анимационных), поддержание в надлежащем состоянии всех спортивных площадок. Вспомогательные службы (прачечная, портновская, бельевая, склад и т.д.).

##### Тема 3. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания

Понятие "ресторан". Классификация ресторанов (городские, самообслуживания, вокзальные, вагоны-рестораны, на теплоходах, для мототуристов, в самолетах, кафе, диско-бары, закусочные и др.). Типы ресторанов (салонный, национальный, специализированный, интерьерный, музыкальный, концертный, зрелищный, смешанный, таверна, кафешантан, кейтеринг).

Требования к оформлению и содержанию должностной инструкции. Квалификационная характеристика. Примеры существующих должностных инструкций для персонала гостиниц и ресторанов.

##### Тема 4. Гостиничный и ресторанный бизнес

Корпоративная культура, культура обслуживания, культура сервиса. Психологическая, организационно-технологическая, этическая и эстетическая культура сервиса. Гостиничный этикет. Манеры поведения. Внешний вид и культура речи персонала. Культура обслуживания в ресторанах.

Индустрия гостеприимства как объект менеджмента. Внешняя и внутренняя среда в индустрии гостеприимства. Специфика маркетинга в индустрии гостеприимства. Сущность, цели и функции маркетинга в индустрии гостеприимства. Сегментирование потребителей в индустрии гостеприимства. Сбыт и реклама в индустрии гостеприимства. Особенности ценообразования в индустрии гостеприимства.

Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства.

#### 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

### 6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
<b>Семестр 7</b>			
	<i>Текущий контроль</i>		
1	Устный опрос	ОПК-3, ПК-5	1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины. Индустрия гостеприимства 2. Организационные формы и структура управления гостиничным предприятием
2	Тестирование	ОПК-3, ПК-5	1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины. Индустрия гостеприимства 2. Организационные формы и структура управления гостиничным предприятием
3	Письменное домашнее задание	ОПК-3, ПК-5	1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины. Индустрия гостеприимства 2. Организационные формы и структура управления гостиничным предприятием
<b>Семестр 8</b>			
	<i>Текущий контроль</i>		
1	Устный опрос	ОПК-3, ПК-5	3. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания 4. Гостиничный и ресторанный бизнес
2	Тестирование	ОПК-3, ПК-5	3. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания 4. Гостиничный и ресторанный бизнес
3	Письменное домашнее задание	ОПК-3, ПК-5	3. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания 4. Гостиничный и ресторанный бизнес
	<i>Экзамен</i>	ОПК-3, ПК-5	

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

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
<b>Семестр 7</b>					
<i>Текущий контроль</i>					

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продemonстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продemonстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	2
Письменное домашнее задание	Правильно выполнены все задания. Продemonстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продemonстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продemonстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продemonстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	3
<b>Семестр 8</b>					
<b>Текущий контроль</b>					
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продemonстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продemonстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	2



Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Письменное домашнее задание	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	3
<b>Экзамен</b>	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	

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

**Семестр 7**

**Текущий контроль**

**1. Устный опрос**

Темы 1, 2

Вопросы для устного опроса (тема 1):

1. Структура индустрии гостеприимства;
2. Европейская и американская модели гостеприимства;
3. Гостиничные цепи: характеристика, особенности функционирования;
4. Франчайзинг в индустрии гостеприимства. Основные понятия франчайзинга: франшиза, франчайзи, франчайзер, роялти, паушальный взнос.
5. Гостиница как основной тип средств размещения;
6. Типология современных гостиниц;
7. Принципы классификации гостиничных предприятий;
8. Система классификации гостиничных предприятий и средств размещения в РФ;

9. Европейская система классификации предприятий гостиничной индустрии;
10. Требования к гостиницам по уровню комфорта.

Вопросы для устного опроса (тема 2):

1. Гостиница как основной тип средств размещения;
2. Типология современных гостиниц;
3. Принципы классификации гостиничных предприятий;
4. Система классификации гостиничных предприятий и средств размещения в РФ;
5. Европейская система классификации предприятий гостиничной индустрии;
6. Требования к гостиницам по уровню комфорта.
7. Основные принципы функционирования основных служб гостиничного предприятия;
8. Структура службы управления номерным фондом.
9. Функции службы бронирования и резервирования;
10. Функции службы приема и размещения;
11. Функции административно-хозяйственной службы;
12. Особенности функционирования вспомогательных служб в гостинице

## 2. Тестирование

Темы 1, 2

Примеры тестовых заданий (тема 1):

1. Какая из приведенных систем классификации гостиниц по уровню комфорта считается наиболее распространенной в мире?
  - а) система "ключей";
  - б) система "корон";
  - в) система "звезд";
  - г) система "букв";
  - д) система "разрядов".
2. Правильно ли утверждение, что разработкой классификации гостиниц, ее проведением и последующим контролем в разных странах занимаются только государственные органы?
  - а) да;
  - б) нет.
3. Правильно ли утверждение, что гостиничные цепи при классификации своих предприятий используют систему "букв"?
  - а) да;
  - б) нет.
4. ВТО рекомендует понимать под малой гостиницей ту, которая имеет:
  - а) до 10 номеров;
  - б) до 50 номеров;
  - в) до 30 номеров.
5. По какому критерию выделяют транзитные и целевые гостиницы:
  - а) месторасположению;
  - б) уровню комфорта;
  - в) функциональному назначению;
  - г) уровню цен;
  - д) продолжительности деятельности.
6. Где был построен первый мотель?
  - а) в Европе;
  - б) в Америке;
  - в) на Ближнем Востоке.
7. Для каких гостиниц важнейшим требованием является расположение вблизи административных, общественных и других центров городов и поселений?
  - а) туристских;
  - б) курортных;
  - в) делового назначения;
  - г) спортивных.
8. Уровень комфорта является единственным критерием, согласно которому выделяются марки гостиниц, входящих в состав гостиничных цепей:
  - а) да;
  - б) нет.
9. Верно ли утверждение, что начало развитию концепции гостиницы делового назначения? было положено в 1908 г. в США?
  - а) да;



- б) нет.
10. Верно ли утверждение, что предприятия-прообразы курортных гостиниц начали свое развитие со II в. н. э.?
- а) да;
- б) нет.

Примеры тестовых заданий (тема 2):

1. Отметьте контактные службы гостиничного предприятия:

- а) инженерно-эксплуатационная служба;
- б) приема и расчетная часть;
- в) коммерческая;
- г) эксплуатации номерного фонда;
- д) обслуживания;
- е) финансово-бухгалтерская;
- ж) бронирования.

2. Какие функции выполняет персонал службы обслуживания?

- а) ведение картотеки гостей;
- б) поддержание санитарно-гигиенического состояния номеров и других помещений;
- в) прием заявок на размещение и их обработка;
- г) приветствие гостей и помощь в размещении;
- д) сопровождение в номера;
- е) приобретение и доставка билетов в театры;
- ж) распределение номеров и учет свободных мест в гостинице;
- з) выполнение личных поручений гостей.

3. Отметьте преимущества, получаемые управляющей компанией при заключении контракта на управление:

- а) отсутствие права вмешиваться в процесс управления;
- б) максимальная прибыль за вычетом управленческого вознаграждения;
- в) расширение сферы влияния;
- г) зависимость от финансового положения владельца;
- д) полное отсутствие необходимых выплат владельцу;
- е) увеличение доходов с минимальными затратами.

4. Однозначны ли термины "франчайзинг", "франшизинг", "франчайз" и договор "франшизы"?

- а) да;
- б) нет.

5. Где впервые был подписан договор франчайзинга?

- а) в США;
- б) во Франции;
- в) в Германии.

6. Отметьте недостатки, характерные для франчайзинга при подписании договора франчайзинга:

- а) возможность пользоваться скидками при приобретении мебели, оборудования и других товаров, используемых при обслуживании гостей;
- б) необходимость строго соответствовать стандартам, установленным франчайзером;
- в) возможность более глубокого проникновения на рынок, расширения бизнеса с минимальными инвестициями;
- г) необходимость осуществления выплат франчайзеру;
- д) возможность приобретения негативного имиджа в случае неудовлетворительной работы франчайзера.

### 3. Письменное домашнее задание

Темы 1, 2

1. Индустрия гостеприимства как наиболее динамично развивающаяся сфера деятельности в современном мире.
2. Современное состояние индустрии гостеприимства в России: ресурсы, материальная база, кадровой обеспечение.
3. Анализ российской индустрии гостеприимства.
4. Ассортимент услуг индустрии гостеприимства на российском рынке.
5. Роль, особенности функционирования и значение международных национальных и туристских организаций.
6. Мировая гостиничная индустрия.
7. Особенности устройства и функционирования мировых гостиничных цепей.
8. Характеристика и перспективы развития рынка услуг предприятий питания.
9. Роль развлечений в индустрии гостеприимства.
10. Значение персонала в эффективном функционировании индустрии гостеприимства.
11. Принципы управления людьми на предприятиях индустрии гостеприимства.
12. Особенности маркетинга в индустрии гостеприимства.

## Семестр 8

### Текущий контроль

#### 1. Устный опрос

Темы 3, 4

Вопросы для устного опроса (тема 3):

1. Современные тенденции развития индустрии питания;
2. Классификация предприятий общественного питания;
3. Нормативно ? правовое регулирование деятельности предприятий общественного питания;
4. Организационная структура предприятий питания;
5. Методы и способы обслуживания на предприятиях питания;
6. Кейтеринг в современном ресторане.
7. Основные принципы построения организационных структур в гостиничном/ресторанном бизнесе.
8. Понятие гостиничного цикла.
9. Организация процесса обслуживания в гостинице.
10. Служба приема и размещения в организационной структуре гостиничного предприятия: функции и значение.

Вопросы для устного опроса (тема 4):

1. Корпоративная культура, культура обслуживания, культура сервиса.
2. Внешняя и внутренняя среда в индустрии гостеприимства.
3. Маркетинговые коммуникации в индустрии гостеприимства;
4. Роль рекламы в продвижении услуг;
5. Прямые продажи в сфере сервиса;
6. PR в продвижении услуг;
7. Современные маркетинговые технологии продвижения услуг.
8. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства.
9. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства.

#### 2. Тестирование

Темы 3, 4

Примеры тестовых заданий (тема 3):

1. Чем отличается ресторан от кафе?
  - а) месторасположением;
  - б) контингентом обслуживаемых гостей;
  - в) применяемыми формами обслуживания;
  - г) ассортиментом предлагаемых блюд и напитков;
  - д) вместимостью.
2. Чем отличается "континентальный завтрак" от "английского"?
  - а) ассортиментом блюд и напитков;
  - б) сервировкой;
  - в) временем подачи;
  - г) местом подачи.
3. Какой метод обслуживания является наиболее распространенным в ресторанах высокой категории?
  - а) А парт;
  - б) А ля карт;
  - в) Табльдот.
4. Верно ли утверждение, что для французского сервиса характерен большой контакт с гостями?
  - а) да;
  - б) нет.
5. Верно ли утверждение, что при банкетном обслуживании часть функций может передаваться гостям?
  - а) да;
  - б) нет.
6. Выделите методы обслуживания гостей на предприятиях питания:
  - а) полупансион;
  - б) расширенный завтрак;
  - в) буфетное обслуживание;
  - г) американский сервис;
  - д) пансион;
  - е) табльдот;
  - ж) а ля карт;
  - з) русский сервис;
  - и) шведский стол.

7. Может ли в гостиничном комплексе быть несколько предприятий питания?
  - а) да;
  - б) нет.
8. Может ли ресторан одновременно быть полносервисным и специализированным?
  - а) да;
  - б) нет.
9. Какой метод обслуживания гостей наиболее часто встречается в пансионатах и домах отдыха?
  - а) а парт;
  - б) а ля карт;
  - в) табльдот.
10. Верно ли утверждение, что буфетное обслуживание широко используется при обслуживании участников конференций, симпозиумов, совещаний, переговоров?
  - а) да;
  - б) нет.

Примеры тестовых заданий (тема 4):

1. Правильно ли утверждение, что появление первых гостевых предприятий ? прообразов современных гостиниц и ресторанов ? относится к древнему периоду (4 тыс. до н. э. ? 476 г. н. э.)?
  - а) да;
  - б) нет.
2. Правильно ли утверждение, что первый постоянный двор был построен на территории США?
  - а) да;
  - б) нет.
3. Постоялые дворы на Руси появились:
  - а) в период средневековья;
  - б) древний период;
  - в) Новое время.
4. Где и когда был открыт первый ресторан?
  - а) в Вене 1683 г.;
  - б) во Флоренции в 1282 г.;
  - в) в Лондоне в 1652 г.;
  - г) в Париже в 1533 г.;
  - д) в Бостоне в 1634 г.;
  - е) в Нью-Йорке в 1832 г.
5. Существуют ли различия в сущности понятий ?постоялый двор? и ?гостиный двор??
  - а) да;
  - б) нет.
6. Кем впервые было введено такое новшество, как меню на двух языках (французском и английском)?
  - а) М. Буланже;
  - б) А. Эскофье;
  - в) Дж. Дельмонико.
7. Отметьте современные тенденции развития индустрии гостеприимства:
  - а) снижение загрузки номерного фонда;
  - б) развитие малых предприятий;
  - в) ориентация на обслуживание широкого контингента гостей (универсализация обслуживания);
  - г) углубление специализации гостиничного и ресторанного предложения;
  - д) образование международных гостиничных и ресторанных цепей;
  - е) внедрение новых компьютерных технологий.
8. В каком городе и когда была построена первая американская гостиница?
  - а) в 1892 г. в Бостоне;
  - б) в 1642 г в Нью-Йорке;
  - в) в 1794 г. в Нью-Йорке;
  - г) в 1634 г. в Бостоне.
9. К какому периоду исторического развития относится появление первых кофеен ? прообразов современных кафе?
  - а) к древнему;
  - б) средневековому;
  - в) Новому времени.
10. Кем впервые был внедрен бригадный подряд на кухне?
  - а) Дж. Дельмонико;
  - б) М. Буланже;

в) Э. Эскофье;

г) Ц. Ритцем.

11. Какие услуги, предлагаемые гостиницей, являются комплексобразующими?

а) услуги питания;

б) прачечной;

в) чистки и глажения;

г) размещения;

д) предложения бассейна;

ж) предложения конференц-залов и переговорных комнат.

12. Верно ли утверждение, что понятие ?гостиница? является производным от латинского слова hospitalis, что означает гостеприимный?

а) да;

б) нет.

13. Какие услуги играют важную роль в формировании рыночной привлекательности гостиничного предприятия?

а) дополнительные услуги;

б) размещения;

в) питания.

14. Верно ли утверждение, что при выборе гостиницы деловыми туристами фактор ее удобного месторасположения является решающим?

а) да;

б) нет.

15. Отметьте особенности гостиничных услуг:

а) одновременность процессов производства и потребления;

б) длительность хранения;

в) сезонный характер спроса;

г) широкое участие персонала в производственном процессе;

д) ограниченная возможность хранения;

е) взаимозависимость гостиничных услуг от цели путешествия;

ж) неодновременность процессов производства и потребления;

з) временный характер.

16. Отметьте контактные службы гостиничного предприятия:

а) инженерно-эксплуатационная служба;

б) приема и расчетная часть;

в) коммерческая;

г) эксплуатации номерного фонда;

д) обслуживания;

е) финансово-бухгалтерская;

ж) бронирования.

17. Какие функции выполняет персонал службы обслуживания?

а) ведение картотеки гостей;

б) поддержание санитарно-гигиенического состояния номеров и других помещений;

в) прием заявок на размещение и их обработка;

г) приветствие гостей и помощь в размещении;

д) сопровождение в номера;

е) приобретение и доставка билетов в театры;

ж) распределение номеров и учет свободных мест в гостинице;

з) выполнение личных поручений гостей.

### 3. Письменное домашнее задание

Темы 3, 4

13. Сегментирование потребителей в индустрии гостеприимства.

14. Организация сбыта и реклама в индустрии гостеприимства.

15. Организация индустрии гостеприимства в развитых странах за рубежом.

16. Организация индустрии гостеприимства в развивающихся странах.

17. Индустрия гостеприимства и ее влияние на окружающую среду.

18. Роль ресурсов в организации индустрии гостеприимства.

19. Социально-демографические аспекты развития индустрии гостеприимства в стране.

20. Роль транспорта в развитии и функционировании индустрии гостеприимства.

21. Обслуживание клиентов в индустрии гостеприимства.

22. Рекламно-информационное обеспечение в индустрии гостеприимства.

23. Оценка качества услуг в индустрии гостеприимства.

24. Перспективы развития индустрии гостеприимства в Татарстане.
25. Перспективы развития мировой гостиничной индустрии.

### Экзамен

Вопросы к экзамену:

1. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
2. Основные этапы развития мировой гостиничной индустрии.
3. Особенности и значение индустрии развлечений.
4. Характеристика видов развлечений.
5. Требование к персоналу в индустрии гостеприимства.
6. Структура управления на предприятиях питания.
7. Структура управления гостиничным предприятием.
8. Цели и функции маркетинга в индустрии гостеприимства.
9. Сбыт и реклама в индустрии гостеприимства.
10. Индустрия гостеприимства и окружающая среда.
11. Ресурсное обеспечение в индустрии гостеприимства.
12. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства.
13. Сервис в туризме и индустрии гостеприимства.
14. Понятие ?услуга?. Виды услуг в индустрии гостеприимства.
15. Индустрия гостеприимства: понятие, продукт индустрии гостеприимства, сегменты.
16. Услуги, предоставляемые туристам на авиатранспорте.
17. Характеристика услуг на международных туристских автобусах.
18. Услуги, предоставляемые туристам на железнодорожном транспорте.
19. Прокат автомобилей ? услуга гостеприимства. Условия, перспективы развития услуг на российском рынке.
20. История развития и современное состояние гостиничного бизнеса в России и Татарстане.
21. Классификация мест размещения.
22. Гостиница: понятие, типы и их характеристика.
23. Системы классификации гостиничных предприятий. Критерии оценки. 24. Требования, предъявляемые к средствам размещения в России.
25. Организационная структура гостиницы, характеристика её подразделений.
26. Формы управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, гостиничные цепи, контракт на управление.
27. Предприятия общественного питания: история развития, современное состояние.
28. Предприятия общественного питания: понятие, типы, класс, классификация.
29. Специальные формы организации питания в индустрии гостеприимства.
30. Кейтеринг: сущность, характеристика.
31. Использование информационных технологий в туризме и индустрии гостеприимства.
32. Социально-демографические аспекты развития индустрии гостеприимства.
33. Особенности развития индустрии развлечений.
34. Особенности ценообразования в индустрии гостеприимства.
35. Состояние и перспективы развития рынка услуг предприятий питания.
36. Подготовка кадров для индустрии гостеприимства.

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

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
<b>Семестр 7</b>			
<b>Текущий контроль</b>			

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	10
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	2	8
Письменное домашнее задание	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно дома и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	3	7
<b>Семестр 8</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	10
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	2	8
Письменное домашнее задание	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно дома и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	3	7
<b>Экзамен</b>	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

### 7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы.

Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.



**8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)**Информационно-правовой портал Гарант.ру - <http://www.garant.ru>Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>Сайт ассоциации туроператоров России - <http://atorus.ru>**9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради. Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры. В конспекте дословно записываются определения понятий и категорий. Остальное должно быть записано своими словами. Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий. В конспект следует заносить все, что преподаватель пишет на доске, также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д. С целью улучшения усвоения материала требуется просмотреть конспект сразу после занятий, отметить материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя рекомендуемую литературу.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.</p>
практические занятия	<p>Подготовка к практическому занятию включает в себя текущую работу над учебными материалами с использованием конспектов и рекомендуемой основной и дополнительной литературы; групповые и индивидуальные консультации; самостоятельное решение ситуационных задач. Студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Работу с литературой рекомендуется делать в следующей последовательности: беглый просмотр (для выбора глав, статей, которые необходимы по изучаемой теме); беглый просмотр содержания и выбор конкретных страниц, отрезков текста с пометкой их расположения по перечню литературы, номеру страницы и номеру абзаца; конспектирование прочитанного. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, необходимо сформулировать вопросы и обратиться за помощью к преподавателю на консультации или ближайшей лекции. Рекомендуется регулярно отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.</p>
самостоятельная работа	<p>Методические указания по организации внеаудиторной самостоятельной работы способствуют организации последовательного изучения материала, вынесенного на самостоятельное освоение в соответствии с учебным планом, программой учебной дисциплины/ и имеет такую структуру как:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тема;</li> <li>- вопросы и содержание материала для самостоятельного изучения;</li> <li>- форма выполнения задания;</li> <li>- алгоритм выполнения и оформления самостоятельной работы;</li> <li>- критерии оценки самостоятельной работы;</li> <li>- рекомендуемые источники информации (литература основная, дополнительная, нормативная, ресурсы Интернет и др.).</li> </ul> <p>Задачи самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обретение навыков самостоятельной научно-исследовательской работы на основании анализа текстов литературных источников и применения различных методов исследования;</li> <li>- выработка умения самостоятельно и критически подходить к изучаемому материалу.</li> </ul> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
устный опрос	<p>При подготовке к устному опросу студенты должны прочитать конспекты лекций и изучить рекомендуемую литературу.</p> <p>Целесообразно готовиться к занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: составить конспект основных определений и понятий по учебной дисциплине на основе изученной рекомендуемой литературы, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание вопросов практических занятий.</p> <p>Каждую тему занятий важно увязывать с предыдущим учебным материалом и спецификой будущей профессиональной деятельности.</p> <p>Студент должен быть готов к устному опросу на каждом учебном занятии. Одобряются и поощряются инициативные выступления по темам практических занятий.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.</p>
тестирование	<p>Тесты - это вопросы или задания, предусматривающие конкретный, краткий, четкий ответ на имеющиеся эталоны ответов. Тестирование позволяет оценить знание фактического материала, умение логически мыслить, способность к рефлексии и творчески подходить к решению поставленной задачи.</p> <p>При подготовке к тестированию необходимо:</p> <p>а) готовясь к тестированию, студент должен проработать информационный материал по дисциплине;</p> <p>б) студент должен знать, сколько тестов будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.</p> <p>в) приступая к работе с тестами, студент должен внимательно и до конца прочитать вопрос и предлагаемые варианты ответов, выбрать правильные или правильные (их может быть несколько);</p> <p>г) если встретиться чрезвычайно трудный вопрос, не надо тратить много времени на него, необходимо перейти к другим тестам, а потом вернуться к трудному вопросу в конце.</p> <p>е) обязательно оставьте время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.</p>
письменное домашнее задание	<p>В процессе подготовки письменного домашнего задания студенты должны показать умение аналитически работать с литературой (российской и зарубежной), продемонстрировать навыки обоснованного и развернутого изложения своей точки зрения на исследуемую тему, внести свои предложения.</p> <p>При подготовке письменного домашнего задания студенты должны сформулировать актуальность и важность данной темы, должны провести разбор исследуемых материалов по определенной проблеме, и в заключение сделать выводы.</p> <p>Написание работы осуществляется дома самостоятельно путем творческого изложения собранных научных материалов и нормативных источников. При использовании идей, выводов либо текстового материала (цитат) других авторов необходимо делать ссылку на соответствующее издание, где содержатся используемые идеи и материалы.</p> <p>Письменная работа оформляется печатным способом на компьютере на листах бумаги формата А4 шрифтом Times New Roman 14 кегля (не менее 2,5 мм). Устанавливаются следующие поля: левое - 25 мм, правое - 10 мм, верхнее и нижнее - по 20 мм. Выравнивание текста производится опцией "по ширине". Абзацы в тексте начинаются отступом, равным пяти буквам (цифрам), т.е. первая буква набора - шестая. Размер межстрочного интервала - полуторный.</p> <p>Структура письменной работы (письменного домашнего задания):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Титульный лист</li> <li>- Содержание</li> <li>- Введение</li> <li>- Текст работы (главы)</li> <li>- Заключение</li> <li>- Список источников и литературы</li> <li>- Приложения</li> </ul> <p>Все структурные элементы письменного домашнего задания начинаются с нового листа.</p> <p>Все структурные элементы письменного домашнего задания, включая каждое из приложений, а также разделы (главы) ее основной части начинаются с новой страницы.</p> <p>Страницы пояснительной записки письменного домашнего задания нумеруют арабскими цифрами. Титульный лист включается в общую нумерацию пояснительной записки. Номер страницы на титульном листе не проставляется. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
экзамен	<p>Для студентов экзамен может проводиться как в устной, так и в письменной форме (тестирование, контрольная работа или устный ответ). При подготовке к экзамену, прежде всего, необходимо ознакомиться со списком вопросов.</p> <p>В процессе подготовки к экзамену, студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;</li> <li>- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;</li> <li>- не следует опасаться дополнительных вопросов - чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;</li> <li>- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;</li> <li>- к экзамену необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.</li> </ul> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.</p>

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

Компьютерный класс.

#### **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:

- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.02 "Туризм"

### Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

#### Основная литература:

1. Брашнов Д. Г. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. - Москва : Флинта : НОУ ВПО 'МПСУ', 2013. - 224 с. - ISBN 978-5-9765-1422-5 (Флинта), ISBN 978-5-9770-0690-3 (НОУ ВПО 'МПСУ'). - URL : <https://znanium.com/catalog/product/465410>. - Текст : электронный.
2. Пишулов В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пишулов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 284 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-105674-5. - URL : <https://new.znanium.com/catalog/product/1004410>. - Текст : электронный
3. Киседобрев В. П. Менеджмент в туризме : учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев ; под ред. засл. работника высшей школы Российской Федерации, проф. Е.И. Богданова.- Москва : ИНФРА-М, 2020. - 152 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-102769-1. - URL : <https://new.znanium.com/catalog/product/1065307>. - Текст : электронный.
4. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учебное пособие / С.С. Скобкин. - Москва: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с. - В пер. - ISBN 978-5-9776-0018-7. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/391984>. - Текст : электронный.

#### Дополнительная литература:

1. Гончарова Л. П. Гостиничный сервис: учебное пособие / Гончарова Л.П. - Москва : Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-107227-1 (online). - URL : <https://znanium.com/catalog/product/987236>. - Текст : электронный.
2. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 'Гостиничный и туристический бизнес' и специальностям сервиса 230000 / Джон Р. Уокер ; пер. с англ. [В.Н. Егорова]. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 880 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-00990-9. - URL : <https://new.znanium.com/catalog/product/1027325>. - Текст : электронный.
3. Туризм : словарь / под ред. д-ра экон. наук, проф. М.А. Морозова. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 300 с. - (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-106990-5. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/987201>. - Текст : электронный.

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.