

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

Управление гостиницами

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) Сотников М.И.

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-1	Владение теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- функции, инструменты, методы менеджмента гостиничного бизнеса;
- факторы и условия выбора, разработки и применения инструментов гостиничного менеджмента, а также тенденции в развитии менеджмента гостиниц и аналогичных средств размещения.

Должен уметь:

- анализировать процессы функционирования гостиничного предприятия, выявлять проблемы, определять и формулировать цели развития для организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов;
- разрабатывать предложения по повышению эффективности функционирующей системы гостиничного бизнеса, адаптировать их к нуждам конкретной гостиницы.

Должен владеть:

- практическими навыками анализа процессов функционирования гостиничного предприятия, выявления проблем, определения и формулировки целей развития для организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов;
- практическими навыками разработки предложений по повышению эффективности функционирующей системы гостиничного бизнеса, адаптации их к нуждам конкретной гостиницы.

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.ДВ.6 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.02 "Туризм ()" и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 5 курсе в 9 семестре.

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: экзамен в 9 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	
N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Введение в курс. Предмет и содержание дисциплины.	9	1	0	0	32
2.	Тема 2. Классификация средств размещения. Организационные модели гостиничного бизнеса.	9	1	0	0	33
3.	Тема 3. Особенности управления гостиницей на различных этапах жизненного цикла.	9	0	1	0	33
4.2 Содержание дисциплины (модуля)						
	Тема 1. Введение в курс. Предмет и содержание дисциплины.	9	0	1	0	33
	4. в гостиничном бизнесе. Эволюция индустрии гостеприимства в России и за рубежом. История развития гостиничного дела за рубежом. Первые упоминания о средствах размещения. Развитие гостиничного бизнеса до и после 19 века. Характеристика основных этапов развития гостиничной индустрии. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии. Становление гостиничного бизнеса в России. Возникновение и развитие гостиниц и постоянных дворов. Гостиничный бизнес в Москве, Санкт-Петербурге и провинциях. Развитие гостиничного хозяйства в доперестроечный период. Современное развитие гостиничной индустрии, основные направления.					
	Тема 2. Классификация средств размещения. Организационные модели гостиничного бизнеса.					
	Базовая классификация средств размещения. Задачи классификации предприятий гостиничного бизнеса. Роль классификационных систем для развития гостиничного бизнеса. Критерии выделения основных видов средств размещения. Международные системы классификации средств размещения. Основные направления развития классификационных систем для гостиничного бизнеса. Критерии классификации гостиниц и других средств размещения. Объекты оценки при классификации. Категории номеров.					
	Гостиничные цепи. Гостиничные цепи: понятие, состав и структура. Гостиничный брэнд и гостиничные цепи. Формы объединения гостиниц в цепи: покупка, франшиза, договор на управление, приобретение лицензии, стратегические маркетинговые альянсы, смешанные формы. Интересы сторон в данных формах объединения гостиниц в цепи. Преимущества и недостатки работы гостиницы в цепи. Независимые гостиницы. Особенности менеджмента независимой гостиницы. Стратегия развития независимой гостиницы. Преимущества и проблемы "независимого" статуса гостиницы и аналогичного средства размещения. Формирование конкурентных преимуществ независимой гостиницы.					
	Тема 3. Особенности управления гостиницей на различных этапах жизненного цикла.					
	Жизненный цикл гостиницы и аналогичного средства размещения. Специфика функционирования объекта на каждом этапе жизненного цикла: проектирование гостиницы, реализация проекта и его запуск, развитие гостиницы и управление на пиках и спадах.					
	Реструктуризация и обновление гостиницы: требования и факторы.					
	Управление непрерывным развитием гостиницы.					
	Правила и стандарты общения персонала с гостями. Навыки профессионального общения в индустрии гостеприимства. Информирование клиента.					
	Позиция персонала по отношению к клиенту: виды и психологические проблемы. Способы привлечения потенциальных клиентов. Система оценки удовлетворенности клиента. Аудит качества обслуживания.					
	Тема 4. Особенности планирования в гостиничном бизнесе.					
	Процесс создания гостиничного объекта. Цели и задачи планирования деятельности гостиничного предприятия. Уровни планирования в гостинице. Миссия, стратегия и тактика гостиницы. Планирование деятельности гостиницы в целом и отдельных служб. Эксплуатационная программа гостиницы. Анализ эксплуатационной программы гостиницы. Планирование эксплуатационной программы. Организация гостиничного бизнеса					
	Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизионные, матричные. Принципы построения организационной структуры управления гостиницей и методика моделирования организационной структуры. Программные комплексы автоматизации гостиниц. Модульный принцип разработки программного комплекса для гостиницы. Автоматизированные системы управления гостиницами и отдельными службами. Российские и зарубежные автоматизированные системы управления гостиницами и аналогичными средствами размещения. Их преимущества и недостатки.					

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
Семестр 9			
	<i>Текущий контроль</i>		
1	Устный опрос	ОПК-3 , ПК-1	1. Введение в курс. Предмет и содержание дисциплины. 2. Классификация средств размещения. Организационные модели гостиничного бизнеса. 3. Особенности управления гостиницей на различных этапах жизненного цикла. 4. Особенности планирования в гостиничном бизнесе.
2	Письменная работа	ОПК-3 , ПК-1	1. Введение в курс. Предмет и содержание дисциплины. 2. Классификация средств размещения. Организационные модели гостиничного бизнеса. 3. Особенности управления гостиницей на различных этапах жизненного цикла. 4. Особенности планирования в гостиничном бизнесе.
3	Тестирование	ОПК-3 , ПК-1	1. Введение в курс. Предмет и содержание дисциплины. 2. Классификация средств размещения. Организационные модели гостиничного бизнеса. 3. Особенности управления гостиницей на различных этапах жизненного цикла. 4. Особенности планирования в гостиничном бизнесе.
	Экзамен	ОПК-3, ПК-1	

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.	
Семестр 9					
Текущий контроль					

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован 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. Продемонстрирован 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
Письменная работа	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.	2
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	3
Экзамен	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 9

Текущий контроль

1. Устный опрос

Темы 1, 2, 3, 4

Вопросы для устного опроса (тема 1):

1. Эволюция индустрии гостеприимства в России и за рубежом.
2. История развития гостиничного дела за рубежом.
3. Первые упоминания о средствах размещения.
4. Развитие гостиничного бизнеса до и после 19 века.
5. Характеристика основных этапов развития гостиничной индустрии.
6. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии.
7. Становление гостиничного бизнеса в России.
8. Возникновение и развитие гостиных и постоялых дворов.
9. Гостиничный бизнес в Москве, Санкт-Петербурге и провинциях.
10. Развитие гостиничного хозяйства в доперестроечный период.
11. Современное развитие гостиничной индустрии, основные направления.

Вопросы для устного опроса (тема 2):

1. Базовая классификация средств размещения.
2. Задачи классификации предприятий гостиничного бизнеса.
3. Роль классификационных систем для развития гостиничного бизнеса.
4. Критерии выделения основных видов средств размещения.
5. Международные системы классификации средств размещения.
6. Основные направления развития классификационных систем для гостиничного бизнеса.
7. Критерии классификации гостиниц и других средств размещения.
8. Объекты оценки при классификации. Категории номеров.
9. Гостиничные цепи: понятие, состав и структура.
10. Гостиничный брэнд и гостиничные цепи.
11. Формы объединения гостиниц в цепи: покупка, франшиза, договор на управление, приобретение лицензии, стратегические маркетинговые альянсы, смешанные формы.
12. Интересы сторон в данных формах объединения гостиниц в цепи.
13. Преимущества и недостатки работы гостиницы в цепи.
14. Независимые гостиницы.
15. Особенности менеджмента независимой гостиницы.
16. Стратегия развития независимой гостиницы.
17. Преимущества и проблемы ?независимого? статуса гостиницы и аналогичного средства размещения.
18. Формирование конкурентных преимуществ независимой гостиницы.

Вопросы для устного опроса (тема 3):

1. Жизненный цикл гостиницы и аналогичного средства размещения.
 2. Специфика функционирования объекта на каждом этапе жизненного цикла: проектирование гостиницы, реализация проекта и его запуск, развитие гостиницы и управление на пиках и спадах.
 3. Реструктуризация и обновление гостиницы: требования и факторы.
- Управление непрерывным развитием гостиницы.
4. Правила и стандарты общения персонала с гостями.
 5. Навыки профессионального общения в индустрии гостеприимства.
 6. Информирование клиента.
 7. Позиция персонала по отношению к клиенту: виды и психологические проблемы.
 8. Способы привлечения потенциальных клиентов.
 9. Система оценки удовлетворенности клиента.
 10. Аудит качества обслуживания.

Вопросы для устного опроса (тема 4):

1. Процесс создания гостиничного объекта.
2. Цели и задачи планирования деятельности гостиничного предприятия.
3. Уровни планирования в гостинице.
4. Миссия, стратегия и тактика гостиницы.
5. Планирование деятельности гостиницы в целом и отдельных служб.

6. Эксплуатационная программа гостиницы.
7. Анализ эксплуатационной программы гостиницы.
8. Планирование эксплуатационной программы.
9. Организация гостиничного бизнеса
10. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизионные, матричные.
11. Принципы построения организационной структуры управления гостиницей и методика моделирования организационной структуры.
12. Программные комплексы автоматизации гостиниц.
13. Модульный принцип разработки программного комплекса для гостиницы.
14. Автоматизированные системы управления гостиницами и отдельными службами.
15. Российские и зарубежные автоматизированные системы управления гостиницами и аналогичными средствами размещения.
16. Их преимущества и недостатки.

2. Письменная работа

Темы 1, 2, 3, 4

Темы письменных работ (тема 1):

1. Современное состояние гостиничного рынка (туристского региона, государства, региона в рамках одного государства, населенного пункта).
2. Инновационные процессы в гостиничном бизнесе (на примере инновации на основе технологической или технической доминанты).
3. Управление персоналом на гостиничном предприятии.
4. Управление продвижением гостиничного продукта.
5. Информационная система на рынке средств размещения (на примере выбранного предприятия).
6. Технология управления процессами продаж услуг средства размещения.
7. Технология организации обслуживания в службе номерного фонда средства размещения.

Темы письменных работ (тема 2):

1. Управление качеством на предприятии размещения.
2. Анализ рынка классифицированных средств размещения (на примере туристского региона, государства, региона в рамках одного государства, населенного пункта).
3. Комплекс безопасности средства размещения.
4. Взаимодействие с внешней средой средства размещения.
5. Роль некоммерческих организаций в развитии гостиничного рынка (туристского региона, государства, региона в рамках одного государства, населенного пункта).
6. Типология форм управления средством размещения.
7. Стратегия и тактика бизнеса на рынке средств размещения.

Темы письменных работ (тема 3):

1. Организация трудового процесса в гостиничном бизнесе.
2. Анализ типологии средств размещения (на примере региона).
3. Систематизация факторов, влияющих на продажи гостиничных услуг.
4. Анализ программных средств управления на рынке средств размещения.
5. Создание комплекса дополнительных услуг средств размещения.
6. Документационное обеспечения гостиничного подразделения (на примере одного из подразделений).
7. Корпоративная культура в гостиничном предприятии.

Темы письменных работ (тема 4):

1. Организация обслуживания разных типов гостей.
2. Закономерности оснащения жилых помещений в средствах размещения.
3. Разрешение конфликтов в гостиничном предприятии.
4. Организация работы предприятия питания при средстве размещения.
5. Организация работы средства размещения (на примере одного из типов, н.п. конгресс- центра).
6. Маркетинговые технологии для продвижения гостиничных услуг.
7. Влияние мировых процессов глобализации на гостиничный рынок.
8. Стандартизация и сертификация на рынке гостиничных услуг.

3. Тестирование

Темы 1, 2, 3, 4

Примеры тестовых заданий (тема 1):

1. Термин гостеприимство означает:
 - а) любезный прием гостей, радушие по отношению к гостям.

- б) туризм, отдых, развлечения
 - в) организация выставок
2. На европейском континенте Карл Великий еще в VIII в. для отдыха пилигримов создал специальные дома. Один из таких домов, это:
- а) аббатство в Ронсевальском ущелье,
 - б) трактир Секвия Локата,
 - в) отель "Ritz-Carlton".
3. В средние века постоянные дворы чаще всего располагались ближе к:
- а) монастырям
 - б) центру города
 - в) морю, океану
4. 1642 году в Новом Амстердаме голландской компанией Dutch EastIndia была открыта таверна Stadt Huys, как называется сейчас этот город?
- а) Барселона
 - б) Варшава
 - в) Нью-Йорк
5. Индустрия гостеприимства - неотъемлемая часть обширнейшей сферы ...
- а) услуг
 - б) экономики
 - в) политики

Примеры тестовых заданий (тема 2):

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

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

2. Уберите НЕПРАВИЛЬНЫЙ ответ. По месторасположению гостиницы могут быть:

- а) расположенные в горах
- б) расположенные в городе
- в) расположенные на морском побережье
- г) расположенные в Лас-Вегасе.

3. Уберите лишнее. По функциональному назначению гостиницы бывают:

- а) Транзитные
- б) целевые
- в) Курортные
- г) Туристские гостиницы.

4. Какая система классификации принята в РФ?

- а) звездная
- б) корон
- в) ключей

5. Согласно Европейской классификации все гостиницы подразделяются на ?категорий.

- а) 6
- б) 7
- в) 5

6. Кто формирует туристический продукт?

- а) туроператор
- б) турагент
- в) клиент

7. Уберите лишнее. Методы управления гостиницей:

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

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

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

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

- а) Ориентации на жалобы клиентов.

- б) Ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.
 - в) Периодических инспекционных проверок.
10. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право
- а) На часть доходов других членов цепи.
 - б) На определенную сумму для развития бизнеса.
 - в) На использование товарной марки и стандартов обслуживания.
11. Определите категорию номера, отвечающего следующим требованиям: однокомнатный номер площадью не менее 25 м.кв., рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета.
- а) Люкс.
 - б) Апартаменты.
 - в) Студио.
12. Неполный санузел предполагает наличие:
- а) Умывальника и унитаза.
 - б) Унитаз и душа.
 - в) Только умывальника.
13. Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем:
- а) стандартизации,
 - б) сертификации
 - в) глобализации.
14. Если в гостинице стоимость номера варьируется от 25 до 35 долларов, то к какой категории будет относиться эта гостиница?
- а) бюджетной,
 - б) экономичной,
 - в) первой классной
15. Что НЕ учитывается при классификации гостиниц по уровню комфорта?
- а) состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.п.;
 - б) обеспечение возможности предоставления ряда дополнительных услуг.
 - в) наличие униформы у персонала.
16. В структуре курортных гостиниц в обязательном порядке должны быть предусмотрены помещения, для:
- а) оказания услуг лечебно-профилактического характера,
 - б) занятий гольфом,
 - в) ночных дискотек.

Примеры тестовых заданий (тема 3):

1. Достижение определенного темпа роста объема услуг в гостиничном бизнесе относится к:
- а) стратегическим целям;
 - б) тактическим целям;
 - в) оперативным целям;
 - г) индивидуальным целям.
2. К какой группе критериев сегментации гостей коллективного средства размещения относят определение регионального гостиничного рынка:
- а) культурно-географические критерии;
 - б) социально-экономические критерии;
 - в) психоповеденческие критерии;
 - г) половозрастные критерии.
3. Объектом финансового менеджмента гостиницы выступает:
- а) финансовая служба;
 - б) финансовый менеджер;
 - в) финансовый поток;
 - г) реальная финансовая деятельность гостиницы.
4. Номер в средстве размещения площадью не менее 40 кв. м, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной или столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование, это:
- а) номер первой категории,
 - б) сьюит
 - в) апартаменты.
5. Самый массовый вариант обслуживания. Предусматривает размещение в гостиницах категорий ?две-три звезды?, перелет экономическим классом регулярных авиарейсов, питание по типу шведского стола, трансфер на заказном автобусе в составе группы, это:
- а) бизнес-класс,

- б) эконом-класс,
- в) туристский класс.
- 6. От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?
 - а) расположения отеля,
 - б) ?звёздности? отеля,
 - в) квалифицированности персонала.
- 7. Минимальные требования к гостиницам различных категорий:
 - а) оснащение мебелью и инвентарем,
 - б) здание и прилегающая территория,
 - в) наличие бесплатного беспроводного Interneta.

Примеры тестовых заданий (тема 4):

1. Гостиница "Малахит", позиционирует себя на рынке гостиничных услуг, как:
 - а) конгресс-отель;
 - б) отель эконом-класса;
 - в) туристская гостиница.
2. Какая из представленных ниже гостиниц располагается в лесопарковой зоне?
 - а) "Виктория";
 - б) "Парк-сити";
 - в) "Южный Урал"
3. К какой из мировых гостиничных цепей относится отель расположенный на берегу р. Миасс в г. Челябинске?
 - а) Marriot
 - б) Carlton Ritz
 - в) Hilton
4. При какой форме управления гостиницей, выплачивается "роялти"?
 - а) аренда;
 - б) управление по контракту;
 - в) управление по договору франчайзинга.
5. К контактным службам гостиницы относятся:
 - а) служба бронирования;
 - б) инженерно-техническая служба;
 - в) служба эксплуатации номерного фонда.
6. В чём заключается преимущество компьютерных систем бронирования и резервирования.
 - а) бронирование в режиме "on-line";
 - б) регулирование наполняемости гостиницы;
 - в) прихоть владельца гостиницы.
7. Какую информацию НЕ ДОЛЖНА содержать заявка на бронирование?
 - а) категорию номера;
 - б) стоимость номера;
 - в) пол гостя.
8. "Reception" в гостинице - это:
 - а) служба бронирования;
 - б) служба приёма и размещения
 - в) коммерческая служба.
9. Какая из служб гостиницы занимается уборкой гостиничных номеров и общественных помещений:
 - а) служба эксплуатации номерного фонда;
 - б) служба бронирования;
 - в) служба приёма и размещения.
10. Какая служба создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов.
 - а) административная;
 - б) служба питания
 - в) служба безопасности.
11. К дополнительным службам гостиницы относятся:
 - а) служба приёма и размещения;
 - б) прачечная;
 - в) солярий.
12. Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления. Высокий уровень обслуживания обеспечивается квалифицированными поварами, официантами, метрдотелями и сочетается с организацией отдыха и развлечений ? это:

- а) кафе;
 - б) бар;
 - в) ресторан.
13. Режим работы гостиниц:
- а) круглосуточный,
 - б) сезонный,
 - в) посменный.

Экзамен

Вопросы к экзамену:

1. Структура отделов гостиницы. Факторы, разделяющие гостиничное предприятие на отделы.
2. Характеристика служба управления номерным фондом гостиницы.
3. Характеристика служба гостиничного хозяйства.
4. Характеристика службы питания и напитков.
5. Характеристика финансовой службы гостиницы.
6. Система управления трудовыми ресурсами.
7. Мотивация персонала гостиниц.
8. Понятие эффективной кадровой политики на примере гостиниц.
9. Аттестация гостиничного персонала.
10. Виды и функции уровней гостиничного менеджмента.
11. Способы и условия применения организационных структур в гостиничном бизнесе.
12. Структура менеджмента гостиничного предприятия.
13. Матричная структура управления в гостиницах.
14. Понятие сетевого бизнеса в гостиничной индустрии.
15. Понятие предпринимательской сети.
16. Понятие франчайзинга в гостиничной индустрии.
17. Понятие управляющих компаний в гостиничном бизнесе.
18. Виды франчайзинга.
19. Сущность гостиничных услуг.
20. Особенности гостиничных услуг.
21. Организация управления в гостиницах.
22. Основные требования предъявляемые к менеджеру гостиниц и ресторанов.
23. Основные требования предъявляемые к менеджерам индустрии туризма.
24. Классификация гостиниц.
25. Гостиничные предприятия России по форме собственности.
26. Понятие продуктового ассортимента гостиничного предприятия.
27. Процесс разработки новых гостиничных продуктов.
28. Понятие инвестиционного проекта в гостиничном бизнесе.
29. Виды ресурсного обеспечения гостиничных проектов.
30. Сущность финансов гостиничных предприятий.
31. Финансовые ресурсы гостиничного предприятия.
32. Понятие центров финансовой ответственности (ЦФО)
33. Понятие центра затрат в ведении гостиничных финансов.
34. Виды бюджетов используемые в гостиничном бизнесе.
35. Этапы бюджетного процесса в гостиницах.
36. Линейная структура управления и ее применение в гостиницах.
37. Индийская система классификаций гостиниц.
38. Менеджмент отелей на примере российских гостиниц.
39. Понятие бюджетирования в деятельности отеля.
40. Основные участники инвестиционных проектов.

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
Семестр 9			
Текущий контроль			
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	20
Письменная работа	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	2	15
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.	3	15
Экзамен	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"> - тема; - вопросы и содержание материала для самостоятельного изучения; - форма выполнения задания; - алгоритм выполнения и оформления самостоятельной работы; - критерии оценки самостоятельной работы; - рекомендуемые источники информации (литература основная, дополнительная, нормативная, ресурсы Интернет и др.). <p>Задачи самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обретение навыков самостоятельной научно-исследовательской работы на основании анализа текстов литературных источников и применения различных методов исследования; - выработка умения самостоятельно и критически подходить к изучаемому материалу. <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> <ol style="list-style-type: none"> а) готовясь к тестированию, студент должен проработать информационный материал по дисциплине; б) студент должен знать, сколько тестов будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д. 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); 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. е) обязательно оставьте время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок. <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
письменная работа	<p>В процессе подготовки письменной работы (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 письменной работы 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 начинают 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"> - Титульный лист - Содержание - Введение - Текст работы (главы) - Заключение - Список источников и литературы - Приложения <p>Все структурные элементы письменной работы начинаются с нового листа.</p> <p>Все структурные элементы письменной работы, включая каждое из приложений, а также разделы (главы) ее основной части начинаются с новой страницы.</p> <p>Страницы пояснительной записки письменной работы нумеруют арабскими цифрами.</p> <p>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>
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>
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"> - необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов; - необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов; - не следует опасаться дополнительных вопросов - чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время; - прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять; - к экзамену необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода. <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. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. - Москва : Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с. - ISBN 978-5-9776-0018-7. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/554704>. - 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. 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, 2013. - 152 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006294-5. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/1065307>. - Текст : электронный

Дополнительная литература:

1. Гончарова Л. П. Гостиничный сервис: учебное пособие / Л.П. Гончарова. - 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. Можаяева Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил. - В пер. - (ПРОФИЛЬ). - ISBN 978-5-98281-357-2. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/415579> - Текст : электронный.
3. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н.А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 366 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-103712-6. - URL : <https://new.znanium.com/catalog/product/1013812>. - Текст : электронный.
4. 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://new.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.