

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



Утверждаю

Первый заместитель директора
НЧИ КФУ Симонова Л. А.



20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Технология и организация гостиничных услуг

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) Аетдинова Р.Р. (Кафедра производственного менеджмента, Экономическое отделение), RRAetdinova@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
ПК-13	Способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов
ПК-4	Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- организацию работы исполнителей, принятие решения в организации гостиничных услуг, в том числе с учетом социальной политики государства.
- методы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания в гостинице с учетом требований потребителей и (или) туристов.

Должен уметь:

- организовать работу исполнителей, принимать решения в организации гостиничных услуг, в том числе с учетом социальной политики государства.
- общаться с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания в гостинице с учетом требований потребителей и (или) туристов.

Должен владеть:

- методами организации работы исполнителей, принятия решения в организации гостиничных услуг, в том числе с учетом социальной политики государства.
- методами общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания в гостинице с учетом требований потребителей и (или) туристов.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- организовать работу исполнителей, принимать решения в организации гостиничных услуг, в том числе с учетом социальной политики государства.
- к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания в гостинице с учетом требований потребителей и (или) туристов.

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	
1.	Тема 1. Эволюция индустрии гостеприимства	9	2	0	0	40
2.	Тема 2. Развитие гостиничного дела. Виды средств размещения.	9	0	2	0	40
3.	Тема 3. Организация и правила предоставления гостиничных услуг	9	0	0	0	51
	Итого		2	2	0	131

4.2 Содержание дисциплины (модуля)**Тема 1. Эволюция индустрии гостеприимства**

Развитие индустрии гостеприимства в Европе. Эволюция американской индустрии гостеприимства. Гостиничная и ресторанный индустрия России. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии: расширение - географическое и горизонтальное, специализация, использование такого маркетингового инструмента как торговая марка, интеграция, стратегические альянсы. Модели организации гостиничного дела: модель Ритца, модель Кеманси Уильсона, модель "независимых" гостиничных цепочек.

Тема 2. Развитие гостиничного дела. Виды средств размещения.

Специфика гостиничных услуг: неосвязаемость, неодновременность процессов производства и потребления, ограниченная возможность хранения, непостоянство качества, сезонность спроса. Классификация гостиничных продуктов - структурная и уровневая. Стандартная международная классификация средств размещения. Классификация средств размещения по вместимости номерного фонда: малые, средние, большие и мега-отели. Классификация средств размещения по целевому рынку: бизнес-отели, гостиницы при аэропортах, сюит - отели, апарт - отели, резидентские гостиницы, EuseHotel, курортные гостиницы, гостиницы V&B, казино - отели, конгресс - отели, таймшер - отели, альтернативные средства размещения. Классификация средств размещения по уровню комфорта. Подходы к применению систем категоризации средств размещения в ряде стран. Основные критерии классификации отелей в разных странах. Стандартная российская классификация средств размещения. Системы добровольной сертификации услуг средств размещения. Основная терминология по видам номеров в гостинице.

Тема 3. Организация и правила предоставления гостиничных услуг

Определение организационной структуры. Типы организационных структур управления в индустрии гостеприимства: линейный, функциональный, линейно-функциональный. Примерная организационная структура гостиничного предприятия. Типовая пирамидальная структура управления гостиницей. Классификация затрат времени менеджеров по видам деятельности и уровням управления. Распределение рабочего времени по менеджменту и специальности. Отличия служб, относящихся к административной зоне "переднего плана" от служб административной зоны "заднего плана". Центры прибыли и центры поддержки в гостиничном предприятии.

Франчайзинг. Франчайзинговые стратегии расширения. Основные преимущества и недостатки франчайзинга для франшизодателя и франшизополучателя. Формы франчайзинга. Управляющая компания и её функции. Оценка независимого варианта. Интеграция в гостиничном бизнесе. Правила предоставления гостиничных услуг: порядок оформления проживания, права потребителей, работа с претензиями.

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			
Текущий контроль			
1	Устный опрос	ПК-4	1. Эволюция индустрии гостеприимства
2	Письменная работа	ПК-13	2. Развитие гостиничного дела. Виды средств размещения.
3	Контрольная работа	ПК-13, ПК-4	1. Эволюция индустрии гостеприимства 2. Развитие гостиничного дела. Виды средств размещения. 3. Организация и правила предоставления гостиничных услуг
Экзамен		ПК-13, ПК-4	

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					
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

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Контрольная 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 серьёзные 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
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

Приложение. Развёрнутое содержание оценочных средств - в прикреплённом файле F_1998179586/B1.V.DV.6_MU_Tekhnologiya_i_organizaciya_gostinichnykh_uslug.pdf

Семестр 9

Текущий контроль

1. Устный опрос

Тема 1

1. Развитие индустрии гостеприимства в Европе.
2. Эволюция американской индустрии гостеприимства.
3. Гостиничная и ресторанная индустрия России.
4. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии.
5. Стратегические альянсы в гостиничной индустрии.
6. Модели организации гостиничного дела: модель Ритца.
7. Модели организации гостиничного дела: модель Кеманси Уильсона.
8. Модели организации гостиничного дела: модель ?независимых? гостиничных цепочек.

9. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие.
10. Факторы спроса на гостиничное размещение.
11. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти.

Критерии оценки результатов устного опроса:

- 8-10 - выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.
- 5-7 - выставляется за полный ответ на поставленный вопрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими положительными ответами на наводящие вопросы преподавателя.
- 2-4 - выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.
- 0-1 - выставляется студенту, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы.

2. Письменная работа

Тема 2

1. Гостиничное предприятие как многофункциональный объект управления
2. Концепция транзитного отеля
3. Концепция делового отеля
4. Концепция курортного отеля
5. Система классификации по типологии гостиничных предприятий:
6. Специфика позиционирования отеля на рынке гостиничных услуг
7. Специфика позиционирования мотеля на рынке гостиничных услуг
8. Специфика позиционирования гостиничного двора (ротеля, ботеля, флотеля, флайтеля, туристской деревни) на рынке гостиничных услуг
9. Система классификации по специализации гостиничных предприятий
10. Специфика позиционирования бизнес-отеля на рынке гостиничных услуг
11. Специфика позиционирования конгресс-отеля на рынке гостиничных услуг
12. Специфика позиционирования курортной (спортивной, клубной) гостиницы на рынке гостиничных услуг

Критерии оценки результатов письменной работы:

- 17-20 баллов выставляется студенту, если он свободно, с глубоким знанием материала правильно и полно раскрыл тему (правильно ответил на поставленный вопрос);
- 9-16 баллов выставляется студенту, если он достаточно убедительно, с незначительными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно раскрыл тему или допустил небольшие погрешности в ответе;
- 0-8 балла выставляется студенту, если он недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и плохо освоенными умениями раскрыл тему; с затруднениями, но все же сможет при необходимости решить подобную задачу на практике.

3. Контрольная работа

Темы 1, 2, 3

Вариант 1.

1. Какие подразделения входят в службу управления номерным фондом?
2. В чём проявляется специфика работы службы приема и размещения?
3. Определить интенсивность использования номерного фонда гостиницы Зарядье, если число мест гостиницы - 200, загрузка - 80%, количество обслуженных за год гостей - 16000.

Критерии оценки результатов контрольной работы:

- 17-20 - выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умения уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений,
- 13-16 - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе на теоретические вопросы или в решении задачи некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя,
- 9-12 - выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями, выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения, и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации,

0-8 - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания, выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Экзамен

Вопросы к экзамену:

1. Классификация гостиниц по целевому рынку.
2. Классификация гостиниц по уровню сервиса.
3. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии.
4. Анализ конъюнктуры рынка гостиничных услуг. Особенности гостиничных услуг.
5. Организационная структура гостиниц.
6. Принципы функционирования основных служб гостиниц.
7. Служба управления номерным фондом.
8. Организация инженерной службы.
9. Технология гостиничного дела. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.
10. Служба маркетинга и продаж. Виды гостиничной рекламы.
11. Санитарные требования к персоналу и содержанию помещений.
12. Служба питания и напитков в структуре гостиничного предприятия..
13. Специфика работы отдела кадров в гостинице. Организация системы управления персоналом на предприятии индустрии гостеприимства.
14. Культура поведения служащих гостиниц.
15. Служба безопасности в структуре гостиничного предприятия.
16. Независимые предприятия и их отличия.
17. Гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничного дела.
18. Конгрессное обслуживание. Комплексная система оснащения конференц-залов гостиниц.
19. Курортная гостиница.
20. Инженерно-техническая служба в структуре гостиничного предприятия.
21. Понятие гостиничного пакета услуг, их виды в коммерческой практике гостиничного предприятия.
22. Профессиональное технологическое оборудование гостиниц. Уборочные машины и механизмы.
23. Оборудование службы приема и размещения.
24. Средства размещения, их структура согласно международной классификации ВТО.
25. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного бизнеса.
26. Классификация гостиниц и средств размещения в России.
27. Модели организации гостиничного дела.
28. Служба бухгалтерского учета или финансовая служба в структуре гостиничного предприятия.
29. Программы лояльности, действующие в коммерческой практике гостиничного предприятия.
30. Общественная часть гостиницы и её характеристика.
31. Жилая часть гостиницы и её характеристика. Основные категории номеров.
32. Основные фонды гостиничных предприятий.
33. Прачечная в гостинице. Роль бельевого хозяйства в деятельности гостиничного предприятия.
34. Экстерьер здания гостиницы.
35. Финансовый менеджмент предприятий индустрии гостеприимства.
36. Виды уборочных работ в гостинице. Подготовка номеров к заселению.
37. Специфика деятельности сервисного сектора или обслуживающего персонала в униформе.
38. Организация бытового обслуживания. Виды услуг, оказываемых в гостиницах.
39. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
40. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства.
41. Антикризисный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
42. Виды расчетов с проживающими. Правила расчета оплаты за проживание.
43. Порядок регистрации и размещения гостей.
44. Системы управления отелями в российской практике: с присутствием иностранного менеджмента, гостиницами ведомственного подчинения, приватизированными гостиницами.
45. Объемно-планировочное решение гостиниц.
46. Техническая эксплуатация гостиничных предприятий.
47. Инженерное оборудование гостиниц.
48. Комплексная система обеспечения безопасности гостиниц.
49. Структура и уровни гостиничного продукта.
50. Интерьер гостиницы и его влияние на качество обслуживания.
51. Виды и функции уровней гостиничного менеджмента. Пирамида Парсонса.

52. Цветовое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиницы.
53. Световое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиницы.
54. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиницы.
55. Текстильные материалы в интерьере гостиниц.
56. Декоративное оформление интерьера гостиницы. Использование элементов природы при его оформлении.
57. Инновационный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
58. Компьютерные программы в отелях.

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	10
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	20
Контрольная работа	Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	3	20
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)

Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>

Росстат - <https://www.gks.ru>

Ростуризм - <https://www.russiatourism.ru>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>Лекция.</p> <p>Освоение дисциплины предполагает использование как традиционных (практические занятия с использованием методических материалов), так и инновационные образовательные технологии с использованием интерактивных форм проведения занятий: лекция-дискуссия, семинар-дискуссия, модерация. Лекции носят проблемный характер и предполагают активное взаимодействие субъектов.</p> <p>Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.</p>
практические занятия	<p>Практические занятия</p> <p>Работа на практических занятиях предусматривает активное участие в дискуссиях. Для подготовки к занятиям рекомендуется выделять проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекциях, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторами могут быть даны различные ответы. Для таких постановок необходимо следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных вопросов.</p> <p>Проработка рабочей программ, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.) Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
самостоятельная работа	<p>Самостоятельная работа студентов (СРС) это определенная деятельность студентов, направленная на углубленное изучение пройденного по дисциплине материала, а также наработка навыков использования полученных в процессе обучения знаний и применение их на практике.</p> <p>Самостоятельная работа выполняет ряд функций в образовательном процессе. К ним относятся: развивающая - приобщение к творческой деятельности, повышение уровня умственного труда; воспитывающая - формирование и развитие профессиональных качеств будущего специалиста; информационно-обучающая - самостоятельный поиск и отбор необходимой информации.</p> <p>Самостоятельная работа студентов проводится с целью:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизации и закрепления полученных знаний и умений студентов, - углубления и расширения теоретических знаний, - формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу, - формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации, - развития исследовательских умений. <p>Содержание внеаудиторной самостоятельной работы определяется программой самостоятельной работы по дисциплине, междисциплинарному курсу или профессиональному модулю.</p> <p>Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть: выполнение конспекта, реферата, доклада, презентации; решение профессиональных задач, изучение проблемы и т.д.</p> <p>Приступая к выполнению самостоятельной работы, студент должен внимательно ознакомиться с методическими рекомендациями по её выполнению.</p>
письменная работа	<p>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.</p> <p>На выполнение письменной работы дается 45 минут. Список предполагаемых заданий для работы студенты получают заранее. Ответ дается по двум вопросам.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
контрольная работа	<p>Для выполнения контрольных работ в аудитории необходимо иметь в наличии учебно-методическое пособие, которое можно скачать получить у профессора или доцента. Контрольная работа выполняется на компьютере, оформляется в соответствии с требованиями. Контрольную работу необходимо выполнять самостоятельно как в аудитории, так и в домашних условиях в режиме интерактивного общения параллельно с решением аналогичных задач на практических занятиях. Работа выполняется коллективом (группой) из 2-3 человек, которые преподаватель формирует на первом практическом занятии. Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий. Контрольная работа должна иметь следующую структуру:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Титульный лист. 2 Содержание. 3 Введение. 4 Основная часть. 5 Заключение. 6 Список использованных источников. <p>В содержании приводятся заголовки контрольной работы и указываются страницы, с которых они начинаются. Заголовки одинаковых ступеней рубрикации (деления) необходимо располагать друг под другом. Заголовки каждой последующей ступени смещаются на 3-5 знаков вправо по отношению к заголовкам предыдущей ступени. Все заголовки начинают с прописной буквы без точки на конце. Последнее слово каждого заголовка соединяют отточием с соответствующим номером страницы в правом столбце содержания.</p> <p>Во введении обосновывается выбор темы, определяемый ее актуальностью, формулируется проблема и круг вопросов, необходимых для ее решения; определяется цель работы с ее расчленением на взаимосвязанный комплекс задач, подлежащих решению для раскрытия темы; указывается объект исследования.</p> <p>Объем введения 1-2 страницы машинописного текста.</p> <p>В заключении приводятся основные результаты, достигнутые при выполнении контрольной работы. Заключение представляет собой не простой перечень полученных результатов, а их итоговый синтез. Объем заключения приблизительно составляет 1-2 страницы.</p>
устный опрос	<p>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.</p>
экзамен	<p>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. Экзамен проводится по утвержденным билетам, в билете 2 вопроса.</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.

Лингафонный кабинет.

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"

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.6 Технология и организация гостиничных услуг

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. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 320 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-101986-3. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1023718>. - Текст : электронный.
2. Быстров С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 432 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-106248-7. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1034526>. - Текст : электронный.
3. Быстров С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С. А. Быстров. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 536 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-101118-8. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/999911>. - Текст : электронный.

Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. -Москва : ИНФРА-М, 2019. - 375 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-106572-3. - URL : <https://new.znaniium.com/catalog/product/1010787>. - Текст : электронный.
2. Чернышева Т.Л. Анимационные технологии в сфере услуг : учебное пособие / Чернышева Т.Л. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2017. - 94 с. - ISBN 978-5-7782-3195-5. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778231955.html>. - Текст : электронный
3. Варивода В.С. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие для вузов. / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова - Ставрополь : АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2015. - 167 с. - URL : http://www.studentlibrary.ru/book/stavgau_0045.html. - Текст : электронный

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.6 Технология и организация гостиничных услуг

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