

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ФЛиМК

Дата подписания: 09.09.2023 13:03:46

Уникальный программный ключ:

abd894de8ff3e434f187dcdcd5d14b3be82fda3f663e010c359e4ba6bb821c5e

Аннотация

к рабочей программе дисциплины

«Национальные и международные системы гостиничного хозяйства»

Цель преподавания дисциплины «Национальные и международные системы гостиничного хозяйства» является формирование у студентов целостной системы экономического мышления и знаний в области управленческой деятельности гостиничного хозяйства.

Задачи изучения дисциплины

- изучение роли менеджера в системе организации и управления гостиничным бизнесом за рубежом;
- изучение эффективных инструментов по практической организации современных зарубежных предприятий гостиничного бизнеса;
- формирование у студентов системы знаний, позволяющих будущим специалистам области гостиничного бизнеса эффективно применять полученные знания на практике.
- определение круга проблем и многоплановых направлений развития, современного гостиничного хозяйства зарубежных стран;
- получение зарубежного опыта, перспектив развития и организации гостиничного хозяйства для повышения эффективности механизма корпоративного управления в гостиничном хозяйстве РФ.

Индикаторы компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ход исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии

УК-5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп

УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

ПК-5.1 Применяет техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте

ПК-5.2 Использует основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия

ПК-5.3 Применяет методики разработки корпоративной и функциональных стратегий

Разделы дисциплины

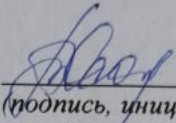
Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса. Организация работы гостиничного хозяйства. Маркетинг в мировой индустрии. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы. Международные стандарты обслуживания. Таймшер и дополнительные услуги. Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и
межкультурной коммуникации
(наименование ф-та полностью)

 О.Л. Ворошилова
(подпись, инициалы, фамилия)

« 31 » 08 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Национальные и международные системы гостиничного хозяйства
(наименование дисциплины)

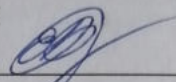
ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело
шифр и наименование направления подготовки (специальности)

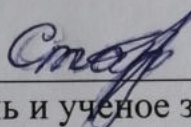
направленность (профиль) «Гостиничное дело»
наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения очная
(очная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета (протокол №7 «20» февраля 2020 г.).

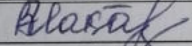
Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело» на заседании кафедры экономики, управления и аудита №1 «31» 08 2020 г.

Зав. кафедрой экономики, управления и аудита, д.э.н., профессор  Бессонова Е. А.

Разработчик программы к.э.н., доцент  Стародубцева А.С.
(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

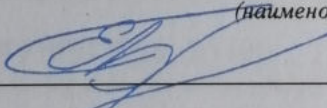
Согласовано: на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса №1 «31.08» 2020 г.

Зав. кафедрой  Горюшкина Н.Е.

Директор научной библиотеки  Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета (протокол №6 «16» 02 20 21 г.), на заседании кафедры

ЭУиА, 02.04.2021, №1

Зав. кафедрой 

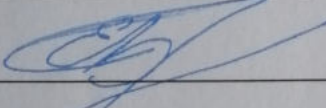
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Э.Э.И., профессор
Бессонова Е.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета (протокол №7 «18» 02 20 22 г.), на заседании кафедры

ЭУиА пр. №1 от 21.06.22г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

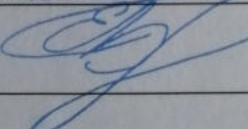
Зав. кафедрой 

Бессонова Е.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета (протокол №9 «27» 02 20 23 г.), на заседании кафедры

Экономики, управления и аудита пр. №1 от 21.06.23

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой 

Бессонова Е.А.

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Целью изучения дисциплины «Национальные и международные системы гостиничного хозяйства» является формирование у студентов целостной системы экономического мышления и знаний в области управленческой деятельности гостиничного хозяйства.

1.2 Задачи дисциплины

- изучение роли менеджера в системе организации и управления гостиничным бизнесом за рубежом;
- изучение эффективных инструментов по практической организации современных зарубежных предприятий гостиничного бизнеса;
- формирование у студентов системы знаний, позволяющих будущим специалистам области гостиничного бизнеса эффективно применять полученные знания на практике.
- определение круга проблем и многоплановых направлений развития, современного гостиничного хозяйства зарубежных стран;
- получение зарубежного опыта, перспектив развития и организации гостиничного хозяйства для повышения эффективности механизма корпоративного управления в гостиничном хозяйстве РФ.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность использования при социальном и профессиональном взаимодействии	Знать: культурные особенности и традиции различных социальных групп Уметь: систематизировать механизмы социально-экономического и культурного развития в контексте всемирно-исторического процесса Владеть: навыками обобщения эволюции процессов государственного развития
		УК-5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей	Знать: традиции и историческое наследие различных социальных групп Уметь: недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с окружающими в целях успешного выполнения профессиональных задач Владеть: навыками эффективного и уважительного взаимодействия с

		других этносов и конфессий, различных социальных групп	различными социальными группами с учётом их социокультурных, этнических и конфессиональных особенностей
		УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Знать: историческое наследие и традиции различных социальных групп Уметь: выявлять закономерности развития и создавать недискриминационную среду Владеть: способностью обобщать тенденции при выполнении профессиональных задач
ПК-5	Способен проводить комплексные исследования гостиничного (ресторанного) рынка с использованием современных научных методов	ПК-5.1. Применяет техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте	Знать: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности. Уметь: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия. Владеть: Способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности гостиничного предприятия.
		ПК-5.2. Использует основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия	Знать: показатели оценки экономического состояния гостиничного предприятия, влияющие на принятие управленческих решений Уметь: оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения. Владеть: инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений.
		ПК-5.3. Применяет методики разработки корпоративной и функциональных стратегий	Знать: принципы и методы оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия. Уметь: рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия Владеть: навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия

2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Национальные и международные системы гостиничного хозяйства» входит в дополнительную часть блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы магистратуры 43.04.03

Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело». Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 семестре.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часа.

Таблица 3 - Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	36,1
в том числе:	
лекции	18
лабораторные занятия	0
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	71,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

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

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам(разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	изучение технологий работы основных служб отеля: служба приема и размещения; служба бронирования; служба эксплуатации номерного фонда; служба питания; служба персонала; служба безопасности; отдел маркетинга и рекламы; конгрессная служба; доп. услуги отеля.

2	Организация работы гостиничного хозяйства	организация работы основных служб отеля: служба приема и размещения; служба бронирования; служба эксплуатации номерного фонда; служба питания; служба персонала; служба безопасности; отдел маркетинга и рекламы; конгресса служба; доп. услуги отеля.
3	Маркетинг в мировой индустрии	Значение маркетинга в индустрии гостеприимства. Анализ рынка гостиничного бизнеса. Инструменты маркетингового исследования рынка гостиничных услуг.
4	Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.	Предпосылки и история возникновения гостиничных цепей, преимущества объединения гостиничных предприятий в международные цепи. Типы гостиничных объединений: интегрированные гостиничные цепи и консорциумы. Десятка крупнейших гостиничных цепей, их характеристика, основные бренды. Десятка крупнейших гостиничных цепей, их характеристика, основные бренды. Проникновение международных гостиничных на российский туристский рынок, особенности формирования национальных гостиничных цепей.
5	Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.	Определения франчайзинга, управления по контракту, гостиничных консорциумов. Их сходства и различия. Плюсы и минусы различных систем управления в гостиничном бизнесе.
6-7	Международные стандарты обслуживания	психологические основы обслуживания; правила и стандарты профессионального общения; психологические проблемы взаимоотношений персонала и гостя; система оценки удовлетворенности клиента; анализ качества обслуживания; методы формирования лояльности потребителей (CRM); особенности формирования конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе за счет качества обслуживания, бенчмаркинг.
8	Таймшер и дополнительные услуги	Определение таймшера, классификация дополнительных услуг, их роль в продажах.
9	Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства	меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом; проблемы развития гостиничного хозяйства в РФ; факторы, влияющие на экономику отеля; маркетинговые альянсы: понятие, критерии, схемы создания, организационно-правовые формы; освоение и распространение инноваций в гостиничном бизнесе; перспективы и тенденции развития гостиничного

		<p>бизнеса; международные гостиничные цепочки и сети; возникновение и развитие гостиничных сетей; сущность сетевой модели ведения гостиничного хозяйства и ее особенности; особенности работы в международных гостиничных цепочках – роль персонала и стандарты обслуживания.</p>
--	--	---

Таблица 4.1.2 –Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости и (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., (час.)	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	-	-	1	У-1, 2, 3; МУ-1.	УО, КЗ, Т, Р2	УК-5, ПК-5
2	Тема 2. Организация работы гостиничного хозяйства	-	-	1	У-1, 2, 3; МУ-1.	УО, КЗ, Т, Р 4	УК-5, ПК-5
3	Тема 3. Маркетинг в мировой индустрии гостиничного хозяйства	-	-	1	У-1, 2, 3; МУ-1.	УО, КЗ, Т, Р 6	УК-5, ПК-5
4	Тема 4. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.	-	-	1	У-1, 2, 3; МУ-1.	УО, КЗ, Т, Р 8	УК-5, ПК-5
5	Тема 5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.	-	-	1	У-1, 2, 3; МУ-1.	УО, КЗ, Т, Р 10	УК-5, ПК-5
6	Тема 6-7. Международные стандарты обслуживания	-		1	У-1, 2, 3; МУ-1.	УО, КЗ, Т, Р 10	УК-5, ПК-5

7	Тема 6-7. Международные стандарты обслуживания	-		1	У-1, 2, 3; МУ-1.	УО, КЗ, Т, Р 10	УК-5, ПК-5
8	Тема 8. Таймшер и дополнительные услуги	-		1	У-1, 2, 3; МУ-1.	УО, КЗ, Т, Р 10	УК-5, ПК-5
9	Тема 9. Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства	-		2	У-1, 2, 3; МУ-1.	УО, КЗ, Т, Р 10	УК-5, ПК-5

УО – устный опрос, КЗ-кейс-задачи, Т – тест, Р – реферат.

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	
1.	Тема 1. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	1
2.	Тема 2. Организация работы гостиничного хозяйства	1
3.	Тема 3. Маркетинг в мировой индустрии гостиничного хозяйства	1
4.	Тема 4. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.	1
5.	Тема 5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.	1
6.	Тема 6-7. Международные стандарты обслуживания	1
7.	Тема 6-7. Международные стандарты обслуживания	1
8.	Тема 8. Таймшер и дополнительные услуги	1
9.	Тема 9. Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства	1
Итого		9

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час

1	2	3	4
1	Тема 1. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	1-2 недели	10
2	Тема 2. Организация работы гостиничного хозяйства	3-4 недели	10
3	Тема 3. Маркетинг в мировой индустрии гостиничного хозяйства	5-6 недели	10
4	Тема 4. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.	7-8 недели	10
5	Тема 5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.	9-10 недели	10
6	Тема 6-7. Международные стандарты обслуживания	11-12 недели	5
7	Тема 6-7. Международные стандарты обслуживания	13-14 недели	5
8	Тема 8. Таймшер и дополнительные услуги	15-16 недели	5
9	Тема 9. Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства	17-18 недели	6,9
Итого			71,9

5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Магистранты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

– путем разработки: методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов; тем рефератов; вопросов к зачету и т.д.

типографией университета:

– помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

–удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час
1	2	3	4
1	Тема 1. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	работа с творческими заданиями	1
2	Тема 2. Организация работы гостиничного хозяйства	презентация	1
3	Тема 3. Маркетинг в мировой индустрии гостиничного хозяйства	дискуссия	1
4	Тема 4. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.	работа в малых группах	1
5	Тема 5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.	работа с творческими заданиями	1
6	Тема 6-7. Международные стандарты обслуживания	круглый стол	1
7	Тема 6-7. Международные стандарты обслуживания	презентация	1
8	Тема 8. Таймшер и дополнительные услуги	презентация	1
9	Тема 9. Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства	презентация	2
Итого:			10

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе

освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
<p>УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>Национальные и международные системы гостиничного хозяйства Туристский рынок и гостиничный бизнес Технология формирования и продвижения гостиничного продукта Инновационные методы прогнозирования и планирования гостиничной деятельности Рекламная деятельность в гостиничном бизнесе</p>		<p>Инновационные методы прогнозирования и планирования гостиничной деятельности Национальные и международные системы гостиничного хозяйства Туристский рынок гостиничный бизнес Технология формирования и продвижения</p>
			<p>гостиничного продукта. Рекламная деятельность в гостиничном бизнесе Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.</p>
<p>ПК-5 Способен проводить комплексные исследования гостиничного (ресторанного) рынка с использованием современных научных методов</p>	<p>Национальные и международные системы гостиничного хозяйства Производственная практика (научно-исследовательская работа)</p>	<p>Сервисная деятельность История предпринимательства в гостиничном деле</p>	<p>Производственная организационно-управленческая практика Производственная преддипломная практика</p>

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

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
УК-5. основной, завершающий	УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии	<i>Знать:</i> культурные особенности <i>Владеть:</i> навыками обобщения эволюции процессов государственного развития.	<i>Знать:</i> историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, культурные особенности и традиции различных социальных групп. <i>Уметь:</i> систематизировать механизмы мировых культурологических тенденций, социально-экономического и культурного развития в контексте всемирно-исторического процесса. <i>Владеть:</i> навыками обобщения эволюции процессов государственного развития и истории России.	<i>Знать:</i> закономерности, основные события и особенности исторического наследия, социокультурные традиции различных социальных групп, культурные особенности и традиции различных социальных групп. <i>Уметь:</i> систематизировать механизмы мировых культурологических тенденций, социально-экономического и культурного развития в контексте всемирно-исторического процесса. <i>Владеть:</i> навыками анализа особенностей исторического развития, обобщения эволюции процессов государственного развития и истории России.

	<p>УК-5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп</p>	<p><i>Знать:</i> традиции и историческое наследие различных социальных групп. <i>Уметь:</i> конструктивно взаимодействовать с окружающими в целях успешного выполнения профессиональных задач <i>Владеть:</i> навыками эффективного и уважительного взаимодействия с различными социальными группами с учетом их социокультурных, этнических и профессиональных особенностей.</p>	<p><i>Знать:</i> традиции и историческое наследие различных социальных групп. <i>Уметь:</i> конструктивно взаимодействовать с окружающими в целях успешного выполнения профессиональных задач <i>Владеть:</i> навыками эффективного и уважительного взаимодействия с различными социальными группами с учетом их социокультурных, этнических и профессиональных особенностей.</p>	<p><i>Знать:</i> традиции и историческое наследие различных социальных групп, других этносов и конфессий. <i>Уметь:</i> конструктивно взаимодействовать с окружающими в целях успешного выполнения профессиональных задач <i>Владеть:</i> навыками выстраивания социально-профессионального, эффективного и уважительного взаимодействия с различными социальными группами с учетом их социокультурных, этнических и профессиональных особенностей.</p>
--	---	---	---	---

	<p>УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p>	<p><i>Знать:</i> историческое наследие <i>Владеть:</i> способностью обобщать тенденции при выполнении профессиональных задач.</p>	<p><i>Знать:</i> принципы создания недискриминационной среды, историческое наследие и традиции различных социальных групп. <i>Уметь:</i> конструктивно взаимодействовать с людьми, выявлять закономерности развития и создавать недискриминационную среду. <i>Владеть:</i> навыками анализа и способностью обобщать тенденции исторического развития и культурных особенностей при выполнении профессиональных задач.</p>	<p><i>Знать:</i> закономерности, основные особенности и принципы создания недискриминационной среды, историческое наследие и традиции различных социальных групп. <i>Уметь:</i> давать оценку культурно-историческим ценностям, конструктивно взаимодействовать с людьми, выявлять закономерности развития и создавать недискриминационную среду. <i>Владеть:</i> практическими навыками систематического анализа и способностью обобщать тенденции исторического развития и</p>
--	--	---	---	--

ПК-5/основной	ПК-5.1. Применяет техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте	Знать: экономические показатели предприятия сервисной деятельности. Уметь: выявлять основные показатели деятельности сервисного предприятия. Владеть: Способностью оценивать производственно-экономические показатели	Знать: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности. Уметь: рассчитывать основные показатели деятельности сервисного предприятия. Владеть: Способностью оценивать значение производственно-экономических показателей	Знать: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности. Уметь: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия. Владеть: Способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности гостиничного предприятия.
	ПК-5.2. Использует основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия	Знать: экономическое состояние гостиничного предприятия Уметь: оценивать экономическое состояние предприятия Владеть: инструментами оценки экономических показателей сервисного, гостиничного предприятия	Знать: показатели оценки экономического состояния гостиничного предприятия Уметь: оценивать экономическое состояние предприятия Владеть: инструментами оценки экономической обоснованности принятия управленческих решений	Знать: показатели оценки экономического состояния гостиничного предприятия, влияющие на принятие управленческих решений. Уметь: оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения. Владеть: инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений

	<p>ПК-5.3 Определяет способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p>	<p><i>Знать:</i> сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе разработанных на предприятии регламентов и стандартов. <i>Уметь:</i> применять современные методы оценки качества оказания услуг с учётом разработанных на предприятии регламентов и стандартов. <i>Владеть:</i> навыками оценки качества оказания услуг на основе разработанных на предприятии регламентов и стандартов.</p>	<p><i>Знать:</i> основные положения и принципы обеспечения качества процессов оказания услуг на основе разработанных на предприятии регламентов и стандартов. <i>Уметь:</i> применять международные и национальные стандарты в целях обеспечения качества процессов оказания услуг сервисной организации. <i>Владеть:</i> навыками оценки качества процессов обслуживания и разработки рекомендаций по его приведению в соответствии с международными и национальными стандартами.</p>	<p><i>Знать:</i> основные принципы, формы и методы функционирования системы обеспечения заявленного уровня качества услуг на основе разработанных на предприятии регламентов и стандартов. <i>Уметь:</i> использовать методы управления качеством в целях обеспечения необходимого уровня функционирования процессов обслуживания на основе разработанных на предприятии регламентов и стандартов. <i>Владеть:</i> навыками работы с документационным обеспечением системы управления качеством услуг на основе разработанных на предприятии регламентов и стандартов, а также в соответствии с международными и национальными стандартами.</p>
--	--	--	--	---

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

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Тема 1. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	УК-5, ПК-5	Лекция, практическое занятие № 1, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №1	1-5	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	1-2	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	1-5	
2	Тема 2. Организация работы гостиничного хозяйства	УК-5, ПК-5	Лекция, практическое занятие № 2, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №2	6-10	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	3-4	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	6-10	
3	Тема 3. Маркетинг в мировой индустрии гостиничного хозяйства	УК-5, ПК-5	Лекция, практическое занятие № 3, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №3	11-15	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	5-6	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	11-15	
4	Тема 4. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.	УК-5, ПК-5	Лекция, практическое занятие № 4, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №4	16-20	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	7-8	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	16-20	

5	Тема 5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.	УК-5, ПК-5	Лекция, практическое занятие № 5, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №5	21-25	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	9-10	

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	21-25	
6	Тема 6-7. Международные стандарты обслуживания	УК-5, ПК-5	Лекция, практическое занятие № 6, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №6	26-30	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	11-12	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	26-30	
7	Тема 6-7. Международные стандарты обслуживания	УК-5, ПК-5	Лекция, практическое занятие № 7, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №7	31-35	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	13-14	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	31-35	
8	Тема 8. Таймшер и дополнительные услуги	УК-5, ПК-5	Лекция, практическое занятие № 8, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме. №8	36-40	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	15-16	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	36-40	
9	Тема 9. Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства	УК-5, ПК-5	Лекции, практическое занятие № 9, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №9	41-45	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	17-18	

				БТЗ	по теме
				темы рефератов	41-45

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Задание № 1. Охарактеризуйте требования, предъявляемые к персоналу гостиницы категории «три звезды» с позиции его пригодности к профессиональной деятельности, наличия коммуникативных умений. Приведите примеры диалога администратора и клиента при бронировании номера. Обоснуйте свою точку зрения.

Задание № 2. Проанализируйте любой пример, характеризующий опыт культурного (бескультурного) обслуживания клиента (из литературы или практической деятельности) по следующим критериям: умение отвечать на телефонные звонки, умение держаться, умение убеждать, умение разрешать конфликтную ситуацию и др.

Деловая игра «Презентация гостиниц». В ходе деловой игры студенты группы П-СКТ-с-о-92 представили свое видение малого гостиничного предприятия, проанализировали процесс его создания. Студенты представили продуманную концепцию гостиничного бизнеса, включающую обоснование выбранного сегмента рынка, целевой аудитории, местоположения гостиницы, характеристики предполагаемого номерного фонда, конкурентные преимущества, дополнительные услуги гостиниц.

Задание № 3. Проанализируйте пять производственных ситуаций (из учебно- производственной практики, литературы) с позиции высококачественного обслуживания персоналом гостиницы клиентов. Обоснуйте свою позицию

Задание № 4. Дайте пояснение по каждому из профессиональных признаков работников гостиничного сервиса: надежность, отзывчивость, компетентность, доступность, вежливость, коммуникация, доверие, безопасность, понимание клиента, материальная деятельность и др. Приведите примеры противоположных качеств. Обоснуйте ответ.

Задание № 5. Охарактеризуйте типы гостей. Поясните, как оформляется карта профиля гостя, обоснуйте ее влияние на конкурентоспособность гостиницы

Тренинг «Увеличение продаж в ходе обслуживания»

Базовая тренинговая программа, необходимая для эффективной работы официантов, хостесс, барменов и менеджеров ресторанной службы гостиниц, санаториев, домов отдыха. Основная задача программы дать сотрудникам ресторанной службы, осуществляющим обслуживание гостя, схему, по которой ведется предложение блюд и напитков меню, по которой легко сделать дополнительное предложение вовремя и не навязчиво. Программа раскрывает и дает возможность отработать правила описания для гостя блюд и напитков, правила «Елочки», «Вместо и вместе», «правило 1 секунды».

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового и компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

1.1. Коллективные средства размещения:

- 1) дома отдыха
- 2) спортивные базы
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) квартира

Задание в открытой форме:

Жилая часть гостиницы – это ...

Ответ _____

Задание на установление правильной последовательности:

Расставьте этапы проведения проектирования в гостиничном деле в соответствующем порядке:

1. Проектирование гостиниц и требования к проектированию. 2.

2. Предпроектные работы.
3. Виды проектов.
4. Принципы проектирования.
5. Требования к зданиям гостиничных предприятий.

Задание на установление соответствия:

Поставьте правильное соответствие между звеньями с учетом уровня власти и характерным для них типом управления, который они осуществляют с учетом своего ранга

А высшее звено	1. тактическое управление
Б. среднее звено	2. оперативное управление, связанное с выполнением конкретных задач
В. низовое звено	3. стратегическое управление

Компетентностно-ориентированная задача:

Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице.

Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту? В каких случаях комиссия фирме не выплачивается?

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

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

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

– положение П 02.016–2018 О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие № 1.	1	Выполнил задания практ.	2	Выполнил задания практ.

		занятия № 1, доля правильных ответов менее 50%		занятия № 1, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 2.	1	Выполнил задания практ. занятия № 2, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия № 2, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 3.	1	Выполнил задания практ. занятия № 3, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия №3, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 4.	1	Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 5.	1	Выполнил задания практ. занятия № 5, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия № 5, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 6.	1	Выполнил	2	Выполнил

		задания практ. занятия № 6, доля правильных ответов менее 50%		задания практ. занятия № 6, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 7.	2	Выполнил задания практ. занятия № 7, доля	4	Выполнил задания практ. занятия № 7, доля

		правильных ответов менее 50%		правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 8.	2	Выполнил задания практ. занятия № 8, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 8, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №9.	2	Выполнил задания практ. занятия № 9, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 9, доля правильных ответов более 50%
СРС	12		24	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде бланкового тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –22 задания (21 вопрос и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме –1 балл,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 8 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –36 баллов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная литература:

1. Колочева, В.В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие : [16+] / В.В. Колочева; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 78 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574778> (дата обращения: 24.08.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3310-2. – Текст: электронный.

2. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. –

URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 24.08.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

3. Луговнина, С.М. Международный менеджмент: учебное пособие: [16+] / С.М. Луговнина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2019. – 156 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562249> (дата обращения: 24.08.2020). – Библиогр.: с. 150. – ISBN 978-5-8158-2076-0. – Текст: электронный.

8.2 Дополнительная литература:

1. Гришко, Н.И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н.И. Гришко. – Минск : РИПО, 2020. – 277 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599734> (дата обращения: 24.08.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-985-7234-37-0. – Текст: электронный.

2. Москвина, И.А. Менеджмент и маркетинг туристских дестинаций: сборник кейсов : [16+] / И.А. Москвина, О.А. Степуренко ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2017. – 88 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574990> (дата обращения: 24.08.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-98699-217-4. – Текст: электронный.

3. Дурович, А.П. Организация туризма: учебное пособие / А.П. Дурович. – Минск : РИПО, 2020. – 297 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599728> (дата обращения: 24.08.2020). – Библиогр.: с. 280. – ISBN 978-985-7234-10-3. – Текст: электронный.

8.3 Перечень методических указаний

1. Национальные и международные системы гостиничного хозяйства: [Электронный ресурс]: методические рекомендации по изучению дисциплины для магистрантов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» очной и заочной формы обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. А. А. Колупаев. - Электрон. текстовые дан. (274 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2016. - 23 с. - Б. ц.

2. Национальные и международные системы гостиничного хозяйства: [Электронный ресурс]: методические рекомендации по изучению дисциплины для магистрантов направления подготовки 101100.68 «Гостиничное дело» очной и заочной формы обучения / ЮЗГУ ; сост. А. А. Колупаев. - Электрон. текстовые дан. (272 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 23 с. - Б. ц.

8.1 Другие учебно-методические материалы

Вопросы статистики

Вопросы экономики

Менеджмент в России и за рубежом

Национальные интересы. Приоритеты и безопасность

Региональная экономика: теория и практика

Региональные исследования

Российская экономика: прогнозы и тенденции

Российский экономический журнал

Экономист

Экономическое развитие России

Эксперт

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронный журнал «Вестник РАТА» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.ratanews.ru>. Содержит статьи о развитии, современном состоянии и перспективах туризма и гостиничного бизнеса России. (дата обращения: 01.06.2019 г.)
2. Правовая система «Референт» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.referent.ru> содержит нормативно-правовые документы Российского законодательства, в том числе и в области туризма и гостиничного бизнеса. (дата обращения: 01.06.2019 г.)
3. Интернет-площадка [Электронный ресурс] Режим доступа: www.new-hotel.ru, собрана актуальная и полезная информация, которая поможет начинающим и уже работающим на рынке отельерам создать или развить успешное предприятие. На страницах сайта представлены материалы на различные темы гостиничного бизнеса, упорядоченные для быстроты и удобства поиска: строительство, оснащение, эксплуатация, поставщики. (дата обращения: 01.06.2019 г.)
4. Единый информационно-справочный ресурс индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] Режим доступа: HoReCa.ru. На портале представлены информационно-справочные и аналитические материалы для участников ресторанного и гостиничного бизнеса: свежие новости российского и зарубежного рынка, актуальные и полезные публикации, посвященные разным аспектам бизнеса. (дата обращения: 01.06.2019 г.)
5. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] Режим доступа: frontdesk.ru. Является некоммерческим проектом и дает возможность открыто общаться и получать информацию всем, кто считает своим призванием сферу гостеприимства. (дата обращения: 01.06.2019 г.)
6. Инновационное развитие туризма и отдыха в России [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.innovprom.ru/innovacionnoe-razvitie-turizma-i-otdyxa-v-rossii>. На сайте собраны основные направления инновационного развития индустрии туризма и гостеприимства в России.
7. Инновации и технологии [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.itportal.ru/> – Электронный журнал, в котором рассказывается об IT, ИТ, интернет новостях, гаджетах, новинка науки и техники. (дата обращения: 01.06.2019 г.)
8. Новости об инновациях в Мире [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.innovanews.ru/> – Материалы и пресс-релизы западных СМИ и научных организаций. Глоссарий, справочник образовательных и научных учреждений. (дата обращения: 01.06.2019 г.)
9. Энциклопедия маркетинга [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.marketing.spb.ru/about/> Среди материалов сайта в свободном доступе: образовательные статьи, монографии, фрагменты и полные тексты книг, учебники, избранные публикации ведущих журналов, курсы лекций, практические примеры работы реальных предприятий, руководства, ссылки на другие источники информации. (дата обращения: 01.06.2019 г.)
10. Медиахолдинг «Эксперт» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.expert.ru/> деловой еженедельник, глубоко и профессионально изучающий экономику, российский и международный бизнес, общественно-политические процессы, науку и инновации (дата обращения: 01.06.2019 г.)

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное усвоение учебной дисциплины «Национальные и международные системы гостиничного хозяйства» предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее изучения путем планомерной работы. Основными видами аудиторной работы при

изучении дисциплины «Национальные и международные системы гостиничного хозяйства» являются лекции и практические занятия.

Обучающийся должен активно участвовать в выполнении видов практических работ, определенных для данной дисциплины. В этой связи при проработке лекционного материала обучающиеся должны иметь в виду, что в лекциях раскрываются наиболее значимые вопросы учебного материала. Остальные осваиваются в ходе других видов занятий и самостоятельной работы над учебным материалом.

Следует иметь в виду, что все разделы и темы дисциплины

«Национальные и международные системы гостиничного хозяйства» представлены в дидактически проработанной последовательности, что предусматривает логическую стройность курса и продуманную систему освоения обучающимися учебного материала, поэтому нельзя приступать к изучению последующих тем (разделов), не усвоив предыдущих. В ходе лекционных занятий студент должен конспектировать учебный материал, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия. Они предназначены для расширения и углубления знаний по учебной дисциплине, формирования умений и компетенций, предусмотренных стандартом.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в основной литературе и, желательно, в дополнительной литературе, используемой для расширения объема знаний по теме (разделу), в Интернет-ресурсах.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты, презентации, доклады по отдельным темам дисциплины.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, устных и письменных ответов на контрольные вопросы по темам практических работ, уровню подготовки рефератов, презентаций, докладов.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Национальные и международные системы гостиничного хозяйства»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, контроль путем отработки студентами пропущенных лекций, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Национальные и

международные системы гостиничного хозяйства» с целью освоения и закрепления компетенции, закреплённой за дисциплиной.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Национальные и международные системы гостиничного хозяйства» – закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки поиска исторической информации.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Libreoffice операционная система Windows
Антивирус Касперского (или ESETNOD)

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Стандартно оборудованная аудитория.

Комплект мультимедийного оборудования 1: ноутбук ASUS X50VLPMDT2330/14/1024/Mb/160Gb; проектор inFocusIN24+, экран, аудиокolonки.

Комплект мультимедийного оборудования 2: ноутбук HP 250 Gb 15,6 (HD i5-7200U/4Gb/DVD); проектор Benq MV533, экран, аудиокolonки.

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

дисциплины

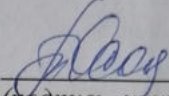
Номер изменени я	Номера страниц				Всего страни ц	Да та	Основание дляизменения и подпись лица, проводившег о изменения
	измененн ых	замененн ых	аннулированн ых	нов ых			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и
межкультурной коммуникации
(наименование ф-та полностью)

 О.Л. Ворошилова
(подпись, инициалы, фамилия)

«30» 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Национальные и международные системы гостиничного хозяйства
(наименование дисциплины)


ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело
шифр и наименование направления подготовки (специальности)

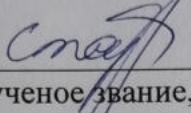
направленность (профиль) «Гостиничное дело»
наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

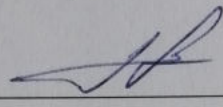
Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС-3++ - магистратура по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного ученым советом университета протокол № 17-29 от 05 2019.

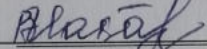
Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль) «Гостиничное дело» на заседании кафедры экономики, управления и аудита «ЭУ», протокол № 1.

Зав. кафедрой экономики, управления и аудита, д.э.н., профессор  Бессонова Е. А.

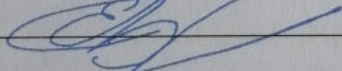
Разработчик программы к.э.н., доцент  Стародубцева А.С.
(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

Согласовано: на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса № 188 от 2019 г.

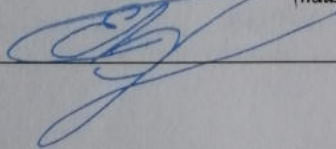
Зав. кафедрой  Горюшкина Н.Е.

Директор научной библиотеки  Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета (протокол № 6 «16» от 02 2021 г.), на заседании кафедры ЭУиА, от 02.07.2021, №21
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой  Бессонова Е.А.
д.э.н., профессор

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета (протокол № 7 «22» от 02 2022 г.), на заседании кафедры ЭУиА пр. №21 от 21.06.22г.
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой  Бессонова Е.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета (протокол № 9 «27» от 02 2023 г.), на заседании кафедры ЭУиА, пр. №21 от 21.06.23
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой  Бессонова Е.А.

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Целью изучения дисциплины «Национальные и международные системы гостиничного хозяйства» является формирование у студентов целостной системы экономического мышления и знаний в области управленческой деятельности гостиничного хозяйства.

1.2 Задачи дисциплины

- изучение роли менеджера в системе организации и управления гостиничным бизнесом за рубежом;
- изучение эффективных инструментов по практической организации современных зарубежных предприятий гостиничного бизнеса;
- формирование у студентов системы знаний, позволяющих будущим специалистам области гостиничного бизнеса эффективно применять полученные знания на практике.
- определение круга проблем и многоплановых направлений развития, современного гостиничного хозяйства зарубежных стран;
- получение зарубежного опыта, перспектив развития и организации гостиничного хозяйства для повышения эффективности механизма корпоративного управления в гостиничном хозяйстве РФ.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность использования при социальном и профессиональном взаимодействии	Знать: культурные особенности и традиции различных социальных групп Уметь: систематизировать механизмы социально-экономического и культурного развития в контексте всемирно-исторического процесса Владеть: навыками обобщения эволюции процессов государственного развития
		УК-5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей	Знать: традиции и историческое наследие различных социальных групп Уметь: недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с окружающими в целях успешного выполнения профессиональных задач Владеть: навыками эффективного и уважительного взаимодействия

		других этносов и конфессий, различных социальных групп	различными социальными группами с учётом их социокультурных, этнических и конфессиональных особенностей
		УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Знать: историческое наследие и традиции различных социальных групп Уметь: выявлять закономерности развития и создавать недискриминационную среду Владеть: способностью обобщать тенденции при выполнении профессиональных задач
ПК-5	Способен проводить комплексные исследования гостиничного (ресторанного) рынка с использованием современных научных методов	ПК-5.1. Применяет техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте	Знать: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности. Уметь: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия. Владеть: Способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности гостиничного предприятия.
		ПК-5.2. Использует основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия	Знать: показатели оценки экономического состояния гостиничного предприятия, влияющие на принятие управленческих решений Уметь: оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения. Владеть: инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений.
		ПК-5.3. Применяет методики разработки корпоративной и функциональных стратегий	Знать: принципы и методы оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия. Уметь: рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия Владеть: навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия

Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Национальные и международные системы гостиничного хозяйства» входит в дополнительную часть блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы магистратуры 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело».

Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 семестре.

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часа.

Таблица 3 - Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	10,1
в том числе:	
лекции	4
лабораторные занятия	0
практические занятия	6
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	93,9
Контроль (подготовка к экзамену)	4
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

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

Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам(разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	изучение технологий работы основных служб отеля: служба приема и размещения; служба бронирования; служба эксплуатации номерного фонда; служба питания; служба персонала; служба безопасности; отдел маркетинга и рекламы; конгрессная служба; доп. услуги отеля.
2	Организация работы гостиничного хозяйства	организация работы основных служб отеля: служба приема и размещения; служба бронирования; служба эксплуатации номерного фонда; служба питания; служба персонала; служба безопасности; отдел маркетинга и рекламы; конгрессная служба; доп. услуги отеля.

3	Маркетинг в мировой индустрии	Значение маркетинга в индустрии гостеприимства. Анализ рынка гостиничного бизнеса. Инструменты маркетингового исследования рынка гостиничных услуг.
4	Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.	Предпосылки и история возникновения гостиничных цепей, преимущества объединения гостиничных предприятий в международные цепи. Типы гостиничных объединений: интегрированные гостиничные цепи и консорциумы. Десятка крупнейших гостиничных цепей, их характеристика, основные бренды. Десятка крупнейших гостиничных цепей, их характеристика, основные бренды. Проникновение международных гостиничных на российский туристский рынок, особенности формирования национальных гостиничных цепей.
5	Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.	Определения франчайзинга, управления по контракту, гостиничных консорциумов. Их сходства и различия. Плюсы и минусы различных систем управления в гостиничном бизнесе.
6-7	Международные стандарты обслуживания	психологические основы обслуживания; правила и стандарты профессионального общения; психологические проблемы взаимоотношений персонала и гостя; система оценки удовлетворенности клиента; анализ качества обслуживания; методы формирования лояльности потребителей (CRM); особенности формирования конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе за счет качества обслуживания, бенчмаркинг.
8	Таймшер и дополнительные услуги	Определение таймшера, классификация дополнительных услуг, их роль в продажах.
9	Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства	меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом; проблемы развития гостиничного хозяйства в РФ; факторы, влияющие на экономику отеля; маркетинговые альянсы: понятие, критерии, схемы создания, организационно-правовые формы; освоение и распространение инноваций в гостиничном бизнесе; перспективы и тенденции развития гостиничного бизнеса; международные гостиничные цепочки и сети; возникновение и развитие гостиничных сетей; сущность сетевой модели ведения гостиничного хозяйства и ее особенности; особенности работы в

		международных гостиничных цепочках – роль персонала и стандарты обслуживания.
--	--	---

Таблица 4.1.2 –Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., (час.)	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	-	-	1	У-1, 2, 3; МУ-1.	УО, КЗ, Т, Р 2	УК-5, ПК-5
2	Тема 2. Организация работы гостиничного хозяйства	-	-	1	У-1, 2, 3; МУ-1.	УО, КЗ, Т, Р 4	УК-5, ПК-5
3	Тема 3. Маркетинг в мировой индустрии гостиничного хозяйства	-	-	1	У-1, 2, 3; МУ-1.	УО, КЗ, Т, Р 6	УК-5, ПК-5
4	Тема 4. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.	-	-	1	У-1, 2, 3; МУ-1.	УО, КЗ, Т, Р 8	УК-5, ПК-5
5	Тема 5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.	-	-	1	У-1, 2, 3; МУ-1.	УО, КЗ, Т, Р 10	УК-5, ПК-5
6	Тема 6-7. Международные стандарты обслуживания	-		1	У-1, 2, 3; МУ-1.	УО, КЗ, Т, Р 10	УК-5, ПК-5
7	Тема 6-7. Международные стандарты обслуживания	-		1	У-1, 2, 3; МУ-1.	УО, КЗ, Т, Р 10	УК-5, ПК-5
8	Тема 8. Таймшер и дополнительные услуги	-		1	У-1, 2, 3;	УО, КЗ, Т, Р	УК-5, ПК-5

					МУ-1.	10	
9	Тема 9. Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства	-	2		У-1, 2, 3; МУ-1.	УО, КЗ, Т, Р 10	УК-5, ПК-5

УО – устный опрос, КЗ-кейс-задачи, Т – тест, Р – реферат.

7.5 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	
1.	Тема 1. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	1
2.	Тема 2. Организация работы гостиничного хозяйства	1
3.	Тема 3. Маркетинг в мировой индустрии гостиничного хозяйства	1
4.	Тема 4. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.	1
5.	Тема 5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.	1
6.	Тема 6-7. Международные стандарты обслуживания	1
Итого		6

7.6 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1	Тема 1. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	1-2 недели	10
2	Тема 2. Организация работы гостиничного хозяйства	3-4 недели	10
3	Тема 3. Маркетинг в мировой индустрии гостиничного хозяйства	5-6 недели	10
4	Тема 4. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного	7-8 недели	10

	туризма. Национальные гостиничные цепи.		
5	Тема 5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.	9-10 недели	10
6	Тема 6-7. Международные стандарты обслуживания	11-12 недели	10
7	Тема 6-7. Международные стандарты обслуживания	13-14 недели	10
8	Тема 8. Таймшер и дополнительные услуги	15-16 недели	10
9	Тема 9. Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства	17-18 недели	13,9
Итого			93,9

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Магистранты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.
- путем разработки: методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов; тем рефератов; вопросов к зачету и т.д.

типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

Образовательные технологии

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании

с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час
1	2	3	4
1	Тема 1. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	работа с творческими заданиями	1
2	Тема 2. Организация работы гостиничного хозяйства	презентация	1
3	Тема 3. Маркетинг в мировой индустрии гостиничного хозяйства	дискуссия	1
4	Тема 4. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.	работа в малых группах	1
5	Тема 5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.	работа с творческими заданиями	1
6	Тема 6-7. Международные стандарты обслуживания	круглый стол	1
Итого:			6

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Национальные и международные системы гостиничного хозяйства Туристский рынок и гостиничный бизнес Технология формирования и продвижения гостиничного продукта Инновационные методы прогнозирования и планирования гостиничной деятельности Рекламная деятельность в гостиничном бизнесе		Инновационные методы прогнозирования и планирования гостиничной деятельности Национальные и международные системы гостиничного хозяйства

			Туристский рынки гостиничный бизнес Технология формирования и продвижения
			гостиничного продукта. Рекламная деятельность в гостиничном бизнесе Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.
ПК-5 Способен проводить исследования гостиничного (ресторанного) рынка с использованием современных научных методов	Национальные и международные системы гостиничного хозяйства Производственная практика (научно- исследовательская работа	Сервисная деятельность История предпринимательства в гостиничном деле	Производственная организационно- управленческая практика Производственная преддипломная практика

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

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5

<p>УК-5. основной, завершаю щий</p>	<p>УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавши еся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональн ом взаимодействии</p>	<p><i>Знать:</i> культурные особенности <i>Владеть:</i> навыками обобщения эволюции процессов государственног о развития.</p>	<p><i>Знать:</i> историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, культурные особенности и традиции различных социальных групп. <i>Уметь:</i> систематизировать механизмы мировых культурологически х тенденций, социально- экономического и культурного развития в контексте всемирно- исторического процесса. <i>Владеть:</i> навыками обобщения эволюции процессов государственного развития и истории России.</p>	<p><i>Знать:</i> закономерности, основные события и особенности исторического наследия, социокультурные традиции различных социальных групп, культурные особенности и традиции различных социальных групп. <i>Уметь:</i> систематизировать механизмы мировых культурологически х тенденций, социально экономического и культурного развития в контексте всемирно- исторического процесса. <i>Владеть:</i> навыками анализа особенностей исторического развития, обобщения эволюции процессов государственного развития и истории России.</p>
---	--	---	---	--

	<p>УК-5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научной религиозной, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп</p>	<p><i>Знать:</i> традиции и историческое наследие различных социальных групп. <i>Уметь:</i> конструктивно взаимодействовать с окружающими в целях успешного выполнения профессиональных задач <i>Владеть:</i> навыками эффективного и уважительного взаимодействия с различными социальными группами с учетом их социокультурных, этнических и профессиональных особенностей.</p>	<p><i>Знать:</i> традиции и историческое наследие различных социальных групп. <i>Уметь:</i> конструктивно взаимодействовать с окружающими в целях успешного выполнения профессиональных задач <i>Владеть:</i> навыками эффективного и уважительного взаимодействия с различными социальными группами с учетом их социокультурных, этнических и профессиональных особенностей.</p>	<p><i>Знать:</i> традиции и историческое наследие различных социальных групп, других этносов и конфессий. <i>Уметь:</i> конструктивно взаимодействовать с окружающими в целях успешного выполнения профессиональных задач <i>Владеть:</i> навыками выстраивания социально-профессионального, эффективного и уважительного взаимодействия с различными социальными группами с учетом их социокультурных, этнических и профессиональных особенностей.</p>
--	--	---	---	---

	<p>УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p>	<p><i>Знать:</i> историческое наследие <i>Владеть:</i> способностью обобщать тенденции при выполнении профессиональных задач.</p>	<p><i>Знать:</i> принципы создания недискриминационной среды, историческое наследие и традиции различных социальных групп. <i>Уметь:</i> конструктивно взаимодействовать с людьми, выявлять закономерности развития и создавать недискриминационную среду. <i>Владеть:</i> навыками анализа и способностью обобщать тенденции исторического развития и культурных особенностей при выполнении профессиональных задач.</p>	<p><i>Знать:</i> закономерности, основные особенности и принципы создания недискриминационной среды, историческое наследие и традиции различных социальных групп. <i>Уметь:</i> давать оценку культурно-историческим ценностям, конструктивно взаимодействовать с людьми, выявлять закономерности развития и создавать недискриминационную среду. <i>Владеть:</i> практическими навыками систематического анализа и способностью обобщать тенденции исторического развития и</p>
--	--	---	---	--

ПК-5/основной	ПК-5.1. Применяет техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте	Знать: экономические показатели предприятия сервисной деятельности. Уметь: выявлять основные показатели деятельности сервисного предприятия. Владеть: Способностью оценивать производственно-экономические показатели	Знать: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности. Уметь: рассчитывать основные показатели деятельности сервисного предприятия. Владеть: Способностью оценивать значение производственно-экономических показателей	Знать: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности. Уметь: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия. Владеть: Способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности гостиничного предприятия.
	ПК-5.2. Использует основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия	Знать: экономическое состояние гостиничного предприятия Уметь: оценивать экономическое состояние предприятия Владеть: инструментами оценки экономических показателей сервисного, гостиничного предприятия	Знать: показатели оценки экономического состояния гостиничного предприятия Уметь: оценивать экономическое состояние предприятия Владеть: инструментами оценки экономической обоснованности принятия управленческих решений	Знать: показатели оценки экономического состояния гостиничного предприятия, влияющие на принятие управленческих решений. Уметь: оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения. Владеть: инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений

	<p>ПК-5.3 Определяет способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p>	<p><i>Знать:</i> сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе разработанных на предприятии регламентов и стандартов. <i>Уметь:</i> применять современные методы оценки качества оказания услуг с учётом разработанных на предприятии регламентов и стандартов. <i>Владеть:</i> навыками оценки качества оказания услуг на основе разработанных на предприятии регламентов и стандартов.</p>	<p><i>Знать:</i> основные положения и принципы обеспечения качества процессов оказания услуг на основе разработанных на предприятии регламентов и стандартов. <i>Уметь:</i> применять международные и национальные стандарты в целях обеспечения качества процессов оказания услуг сервисной организации. <i>Владеть:</i> навыками оценки качества процессов обслуживания и разработки рекомендаций по его приведению в соответствии с международными и национальными стандартами.</p>	<p><i>Знать:</i> основные принципы, формы и методы функционирования системы обеспечения заявленного уровня качества услуг на основе разработанных на предприятии регламентов и стандартов. <i>Уметь:</i> использовать методы управления качеством в целях обеспечения необходимого уровня функционирования процессов обслуживания на основе разработанных на предприятии регламентов и стандартов. <i>Владеть:</i> навыками работы с документационным обеспечением системы управления качеством услуг на основе разработанных на предприятии регламентов и стандартов, а также в соответствии с международными и национальными стандартами.</p>
--	--	--	--	---

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

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкала оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Тема 1. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	УК-5, ПК-5	Лекция, практическое занятие № 1, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №1	1-5	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	1-2	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	1-5	
2	Тема 2. Организация работы гостиничного хозяйства	УК-5, ПК-5	Лекция, практическое занятие № 2, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №2	6-10	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	3-4	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	6-10	
3	Тема 3. Маркетинг в мировой индустрии гостиничного хозяйства	УК-5, ПК-5	Лекция, практическое занятие № 3, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №3	11-15	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	5-6	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	11-15	
4	Тема 4. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.	УК-5, ПК-5	Лекция, практическое занятие № 4, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №4	16-20	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	7-8	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	16-20	

5	Тема 5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.	УК-5, ПК-5	Лекция, практическое занятие № 5, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №5	21-25	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	9-10	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	21-25	
6	Тема 6-7. Международные стандарты обслуживания	УК-5, ПК-5	Лекция, практическое занятие № 6, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №6	26-30	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	11-12	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	26-30	
7	Тема 6-7. Международные стандарты обслуживания	УК-5, ПК-5	Лекция, практическое занятие № 7, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №7	31-35	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	13-14	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	31-35	
8	Тема 8. Таймшер и дополнительные услуги	УК-5, ПК-5	Лекция, практическое занятие № 8, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме. №8	36-40	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	15-16	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	36-40	
9	Тема 9. Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства	УК-5, ПК-5	Лекции, практическое занятие № 9, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №9	41-45	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	17-18	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	41-45	

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Задание № 1. Охарактеризуйте требования, предъявляемые к персоналу гостиницы категории «три звезды» с позиции его пригодности к профессиональной деятельности, наличия коммуникативных умений. Приведите примеры диалога администратора и клиента при бронировании номера. Обоснуйте свою точку зрения.

Задание № 2. Проанализируйте любой пример, характеризующий опыт культурного (бескультурного) обслуживания клиента (из литературы или практической деятельности) по следующим критериям: умение отвечать на телефонные звонки, умение держаться, умение убеждать, умение разрешать конфликтную ситуацию и др.

Деловая игра «Презентация гостиниц». В ходе деловой игры студенты группы П-СКТ-с-о-92 представили свое видение малого гостиничного предприятия, проанализировали процесс его создания. Студенты представили продуманную концепцию гостиничного бизнеса, включающую обоснование выбранного сегмента рынка, целевой аудитории, местоположения гостиницы, характеристики предполагаемого номерного фонда, конкурентные преимущества, дополнительные услуги гостиниц.

Задание № 3. Проанализируйте пять производственных ситуаций (из учебно- производственной практики, литературы) с позиции высококачественного обслуживания персоналом гостиницы клиентов. Обоснуйте свою позицию

Задание № 4. Дайте пояснение по каждому из профессиональных признаков работников гостиничного сервиса: надежность, отзывчивость, компетентность, доступность, вежливость, коммуникация, доверие, безопасность, понимание клиента, материальная деятельность и др. Приведите примеры противоположных качеств. Обоснуйте ответ.

Задание № 5. Охарактеризуйте типы гостей. Поясните, как оформляется карта профиля гостя, обоснуйте ее влияние на конкурентоспособность гостиницы

Тренинг «Увеличение продаж в ходе обслуживания»

Базовая тренинговая программа, необходимая для эффективной работы официантов, хостесс, барменов и менеджеров ресторанной службы гостиниц, санаториев, домов отдыха. Основная задача программы дать сотрудникам ресторанной службы, осуществляющим обслуживание гостя, схему, по которой ведется предложение блюд и напитков меню, по которой легко сделать дополнительное предложение вовремя и не навязчиво. Программа раскрывает и дает возможность отработать правила описания для гостя блюд и напитков, правила «Елочки», «Вместо и вместе», «правило 1 секунды».

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового и компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены

в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

1.1. Коллективные средства размещения:

- 1) дома отдыха
- 2) спортивные базы
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) квартира

Задание в открытой форме:

Жилая часть гостиницы – это ...

Ответ _____

Задание на установление правильной последовательности:

Расставьте этапы проведения проектирования в гостиничном деле в соответствующем порядке:

6. Проектирование гостиниц и требования к проектированию. 2.
7. Предпроектные работы.
8. Виды проектов.
9. Принципы проектирования.
10. Требования к зданиям гостиничных предприятий.

Задание на установление соответствия:

Поставьте правильное соответствие между звеньями с учетом уровня власти и характерным для них типом управления, который они осуществляют с учетом своего ранга

А высшее звено	1. тактическое управление
Б. среднее звено	2. оперативное управление, связанное с выполнением конкретных задач
В. низовое звено	3. стратегическое управление

Компетентностно-ориентированная задача:

Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице.

Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту? В каких случаях комиссия фирме не выплачивается?

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

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

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

– положение П 02.016–2018 О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие № 1.	1	Выполнил задания практ. занятия № 1, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия № 1, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 2.	1	Выполнил задания	2	Выполнил задания

		практ. занятия № 2, доля правильных ответов менее 50%		практ. занятия № 2, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 3.	1	Выполнил задания практ. занятия № 3, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия №3, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 4.	1	Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 5.	1	Выполнил задания практ. занятия № 5, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия № 5, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 6.	1	Выполнил	2	Выполнил

		задания практ. занятия № 6, доля правильных ответов менее 50%		задания практ. занятия № 6, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 7.	2	Выполнил задания практ. занятия № 7, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 7, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 8.	2	Выполнил задания практ. занятия №	4	Выполнил задания практ. занятия №

		8, доля правильных ответов менее 50%		8, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №9.	2	Выполнил задания практ. занятия № 9, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 9, доля правильных ответов более 50%
СРС	12		24	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде бланкового тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –22 задания (21 вопрос и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме –1 балл,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 8 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –36 баллов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.3 Основная литература:

1. Колочева, В.В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие : [16+] / В.В. Колочева; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 78 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574778> (дата обращения: 24.08.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3310-2. – Текст: электронный.

2. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 24.08.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

3. Луговнина, С.М. Международный менеджмент: учебное пособие: [16+] / С.М. Луговнина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2019. – 156 с. : табл. – Режим

доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562249> (дата обращения: 24.08.2020). – Библиогр.: с. 150. – ISBN 978-5-8158-2076-0. – Текст: электронный.

8.4 Дополнительная литература:

1. Гришко, Н.И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н.И. Гришко. – Минск : РИПО, 2020. – 277 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599734> (дата обращения: 24.08.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-985-7234-37-0. – Текст: электронный.

2. Москвина, И.А. Менеджмент и маркетинг туристских дестинаций: сборник кейсов : [16+] / И.А. Москвина, О.А. Степуренко ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2017. – 88 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574990> (дата обращения: 24.08.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-98699-217-4. – Текст: электронный.

3. Дурович, А.П. Организация туризма: учебное пособие / А.П. Дурович. – Минск : РИПО, 2020. – 297 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599728> (дата обращения: 24.08.2020). – Библиогр.: с. 280. – ISBN 978-985-7234-10-3. – Текст: электронный.

8.4 Перечень методических указаний

1. Национальные и международные системы гостиничного хозяйства: [Электронный ресурс]: методические рекомендации по изучению дисциплины для магистрантов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» очной и заочной формы обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. А. А. Колупаев. - Электрон. текстовые дан. (274 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2016. - 23 с. - Б. ц.

2. Национальные и международные системы гостиничного хозяйства: [Электронный ресурс]: методические рекомендации по изучению дисциплины для магистрантов направления подготовки 101100.68 «Гостиничное дело» очной и заочной формы обучения / ЮЗГУ ; сост. А. А. Колупаев. - Электрон. текстовые дан. (272 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 23 с. - Б. ц.

8.2 Другие учебно-методические материалы

Вопросы статистики

Вопросы экономики

Менеджмент в России и за рубежом

Национальные интересы. Приоритеты и безопасность

Региональная экономика: теория и практика

Региональные исследования

Российская экономика: прогнозы и тенденции

Российский экономический журнал

Экономист

Экономическое развитие России

Эксперт

15 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

11. Электронный журнал «Вестник РАТА» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.ratanews.ru>. Содержит статьи о развитии, современном состоянии и перспективах туризма и гостиничного бизнеса России. (дата обращения: 01.06.2019 г.)

12. Правовая система «Референт» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.referent.ru> содержит нормативно-правовые документы Российского

законодательства, в том числе и в области туризма и гостиничного бизнеса. (дата обращения: 01.06.2019 г.)

13. Интернет-площадка [Электронный ресурс] Режим доступа: www.new-hotel.ru, собрана актуальная и полезная информация, которая поможет начинающим и уже работающим на рынке отельерам создать или развить успешное предприятие. На страницах сайта представлены материалы на различные темы гостиничного бизнеса, упорядоченные для быстроты и удобства поиска: строительство, оснащение, эксплуатация, поставщики. (дата обращения: 01.06.2019 г.)

14. Единый информационно-справочный ресурс индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] Режим доступа: HoReCa.ru. На портале представлены информационно-справочные и аналитические материалы для участников ресторанного и гостиничного бизнеса: свежие новости российского и зарубежного рынка, актуальные и полезные публикации, посвященные разным аспектам бизнеса. (дата обращения: 01.06.2019 г.)

15. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] Режим доступа: frontdesk.ru. Является некоммерческим проектом и дает возможность открыто общаться и получать информацию всем, кто считает своим призванием сферу гостеприимства. (дата обращения: 01.06.2019 г.)

16. Инновационное развитие туризма и отдыха в России [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.innovprom.ru/innovacionnoe-razvitie-turizma-i-otdyxa-v-rossii>. На сайте собраны основные направления инновационного развития индустрии туризма и гостеприимства в России.

17. Инновации и технологии [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.itportal.ru/> – Электронный журнал, в котором рассказывается об ИТ, ИТ, интернет новостях, гаджетах, новинка науки и техники. (дата обращения: 01.06.2019 г.)

18. Новости об инновациях в Море [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.innovanews.ru/> – Материалы и пресс-релизы западных СМИ и научных организаций. Глоссарий, справочник образовательных и научных учреждений. (дата обращения: 01.06.2019 г.)

19. Энциклопедия маркетинга [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.marketing.spb.ru/about/> Среди материалов сайта в свободном доступе: образовательные статьи, монографии, фрагменты и полные тексты книг, учебники, избранные публикации ведущих журналов, курсы лекций, практические примеры работы реальных предприятий, руководства, ссылки на другие источники информации. (дата обращения: 01.06.2019 г.)

20. Медиахолдинг «Эксперт» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.expert.ru/> деловой еженедельник, глубоко и профессионально изучающий экономику, российский и международный бизнес, общественно-политические процессы, науку и инновации (дата обращения: 01.06.2019 г.)

16 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное усвоение учебной дисциплины «Национальные и международные системы гостиничного хозяйства» предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее изучения путем планомерной работы. Основными видами аудиторной работы при изучении дисциплины «Национальные и международные системы гостиничного хозяйства» являются лекции и практические занятия.

Обучающийся должен активно участвовать в выполнении видов практических работ, определенных для данной дисциплины. В этой связи при проработке лекционного материала обучающиеся должны иметь в виду, что в лекциях раскрываются наиболее значимые вопросы учебного материала. Остальные осваиваются в ходе других видов занятий

и самостоятельной работы над учебным материалом.

Следует иметь в виду, что все разделы и темы дисциплины

«Национальные и международные системы гостиничного хозяйства» представлены в дидактически проработанной последовательности, что предусматривает логическую стройность курса и продуманную систему освоения обучающимися учебного материала, поэтому нельзя приступать к изучению последующих тем (разделов), не усвоив предыдущих. В ходе лекционных занятий студент должен конспектировать учебный материал, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью выяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия. Они предназначены для расширения и углубления знаний по учебной дисциплине, формирования умений и компетенций, предусмотренных стандартом.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в основной литературе и, желательно, в дополнительной литературе, используемой для расширения объема знаний по теме (разделу), в Интернет- ресурсах.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты, презентации, доклады по отдельным темам дисциплины.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, устных и письменных ответов на контрольные вопросы по темам практических работ, уровню подготовки рефератов, презентаций, докладов.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Национальные и международные системы гостиничного хозяйства»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, контроль путем отработки студентами пропущенных лекции, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Национальные и международные системы гостиничного хозяйства» с целью освоения и закрепления компетенции, закрепленной за дисциплиной.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Национальные и международные системы гостиничного хозяйства» – закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки поиска исторической информации.

17 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Libreoffice операционная система Windows
Антивирус Касперского (или ESETNOD)

18 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Стандартно оборудованная аудитория.

Комплект мультимедийного оборудования 1: ноутбук ASUS X50VLPMDT2330/14/1024/Мб/160Gb; проектор inFocusIN24+, экран, аудиокolonки.

Комплект мультимедийного оборудования 2: ноутбук HP 250 Gb 15,6 (HD i5-7200U/4Gb/DVD); проектор Benq MV533, экран, аудиокolonки.

19 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

**Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу
дисциплины**

Номер изменени я	Номера страниц				Всего страни ц	Да та	Основание дляизменения и подпись лица, проводившег о изменения
	измененн ых	замененн ых	аннулированн ых	нов ых			