Частное образовательное учреждение высшего образования
«БАЛТИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 0CC3CF0002AE27B6433B365BDFC3E534
Владелец: Власова Тамара Ильинична
Действителен: с 18.12.2021 до 18.12.2022

УТВЕРЖДЕНО
Решением Ученого совета
(протокол №02 от 18.10.2021 г.)
Ректор, председатель Ученого совета

_____ (Т.И. Власова)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Форма обучения: **очно-заочная**

в рамках дополнительной профессиональной программы
программы повышения квалификации
«КЛАССИФИКАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ»

Санкт-Петербург
2021

Рабочая программа дисциплины (РПД)
разработана с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. №515.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 4
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП 5
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 5
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 6
4.1. Разделы дисциплины и виды занятий 6
4.2. Занятия лекционного типа 6
4.3. Занятия семинарского типа 6
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 7
6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 14
7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 14
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА 15
9. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ 16
10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ИНВАЛИДАМ И ЛИЦАМ С ОВЗ 17
11. ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ 17

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Цель освоения дисциплины «Организация и технологии гостиничной деятельности» - формирование у слушателей комплекса знаний и умений в области производственно-технологической деятельности, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, разработки профессиональных стандартов обслуживания и применения полученных знаний на практике.

Объектом изучения дисциплины являются предприятия гостеприимства: гостиницы и другие средства размещения.

Предметом изучения являются технологические процессы в деятельности гостиниц и других средств размещения.

Задачи дисциплины «Организация и технологии гостиничной деятельности»:

- изучение производственно-технологической деятельности;
- изучение организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения;
- изучение основных факторов, определяющих организационное структурирование средств размещения;
- знакомство с ключевыми и поддерживающими технологиями в гостиничном предприятии;
- получение навыков контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;
- получение навыков внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии с действующими стандартами в гостиничной отрасли и системы сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия.

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс	*Содержание компетенции (ее части)*	*Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине*		
		Знать	*Уметь*	*Владеть*
ПКО-2	ПКО-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания: ПКО-2.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	применять методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения
ПКО-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса: ПКО-5.3 Организует	требования к работе департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства		методами внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии с действующими

Индекс	*Содержание компетенции (ее части)*	*Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине*		
		Знать	*Уметь*	*Владеть*
	работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности			стандартами в гостиничной отрасли и системы сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП

Дисциплина «Организация и технологии гостиничной деятельности» относится к дисциплинам **Базовой части** Блока 1 образовательной программы и направлена на формирование профессиональных компетенций.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: «Классификация и сертификация гостиниц», а также при осуществлении будущей профессиональной деятельности.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет **0,5 з.е./18 акад.ч.**
Распределение по видам учебных занятий указано в академических часах.

Вид учебной работы	*Очно-заочная форма обучения*
	Всего часов
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):	
Аудиторные занятия (всего)	9
В том числе:	
Лекции (Л)	6
Практические занятия, семинары (ПЗ,С)	3
Самостоятельная работа обучающихся (СРО), включая подготовку курсовой работы (всего)	9
Общая трудоемкость (час)	18

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Оценочные материалы текущего контроля успеваемости (ОМТК) представлены отдельным документом.

Наименование разделов и тем		*очно-заочная форма обучения*				
		лекции	*зан. сем.типа*	*сам. работа*	*иннов. формы*	*форма контроля*
		час	*час*	*час*		
Тема 1.	Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие.	1	0,5	1,5	+	ОМТК
Тема 2.	Отдел бронирования	1	0,5	1,5	+	ОМТК
Тема 3.	Служба приёма и размещения гостиницы	1	0,5	1,5	+	ОМТК
Тема 4.	Административно-хозяйственная служба гостиницы	1	0,5	1,5	+	ОМТК
Тема 5.	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	1	0,5	1,5	+	ОМТК
Тема 6.	Служба безопасности в отеле	1	0,5	1,5	+	ОМТК

4.2. Занятия лекционного типа

№ п/п	*Наименование разделов (тем)*
1	Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие.
2	Отдел бронирования
3	Служба приёма и размещения гостиницы
4	Административно-хозяйственная служба гостиницы
5	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице
6	Служба безопасности в отеле

Тема 1. Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие.

Структура управления гостиничным предприятием. Технологический цикл обслуживания гостей. Службы гостиницы и их взаимодействие. Контактные службы гостиницы.

Тема 2. Отдел бронирования

Бронирование номеров. Типы бронирования. Виды гарантированного бронирования.

Основные функции отдела бронирования. Процедура бронирования номеров по телефону. Типичные ошибки оператора по бронированию. Тарифы.

Тема 3. Служба приёма и размещения гостиницы

Структура службы. Основные функции и технологии обслуживания. Служба регистрации (RECEPTION): знания и умения, личные качества, график работы, обязанности.

Процедура регистрации по прибытии и окончательный расчет гостя. Технология оформления проживания в гостинице и оплаты услуг согласно «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (утв. Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020).

Тема 4. Административно-хозяйственная служба гостиницы

Структура службы в зависимости от вместимости номерного фонда. Квалификационные требования и характеристики должностей обслуживающего персонала.

Организация и технология уборочных работ в номерном фонде. Служебные и складские помещений службы и их назначение. Требования СанПиН к помещениям номерного фонда. Стандарты оборудования гостевых номеров. Рабочий день горничной от прихода на работу до сдачи ключей. Уборочный инвентарь. Стандарты уборки гостевых номеров. Оформление забытых гостем вещей. Услуги, предоставляемые службой номерной фонд.

Организация и технология уборки общественных помещений гостиницы. Современные методы уборочных работ. Сотрудничество отелей с аутсорсинговыми компаниями.

Тема 5. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.

Сущность и значение дополнительных услуг в гостинице. Классификация дополнительных услуг. Способы предложения.. Зависимость дополнительных услуги от назначения гостиницы. Информирование о дополнительных услугах, времени и условиях их предоставления.

Тема 6. Служба безопасности в отеле.

Общая характеристика службы безопасности. Кто и за что отвечает в отеле. Основные задачи службы безопасности. Функции и структуры службы безопасности на гостиничном предприятии. Должностные обязанности службы. Основные задачи начальника службы безопасности. Права. Ответственность. Особенности обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе.

4.3. Занятия семинарского типа

По дисциплине «Организация и технологии гостиничной деятельности» предусмотрено проведение следующих видов занятий семинарского типа: семинары.

Перечень вопросов для обсуждения на семинарах, примеры практико-ориентированных заданий, тестовый материал, тестовый материал, другие виды оценочных средств по дисциплине приведены в **Оценочных материалах для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине** «Организация и технологии гостиничной деятельности».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся является одним из эффективных средств развития и активизации творческой деятельности обучающихся. Самостоятельная работа способствует формированию высокой культуры умственного труда обучающихся. Самостоятельная работа развивает у обучающихся такие качества, как организованность, дисциплинированность, активность, инициативность, упорство в достижении поставленной

цели; вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, которое приводит к творческому развитию и созданию собственного мнения.

Целью самостоятельной работы обучающихся является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками, опытом творческой, исследовательской деятельности.

Достижение основной цели самостоятельной работы предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине;
- углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;
- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков обучающихся;
- развитие познавательных способностей и активности обучающихся, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие научно-исследовательских навыков;
- формирование умения решать практические задачи профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа является неотъемлемой составляющей процесса обучения обучающихся и позволяет:

- закрепить теоретические знания, полученные обучающихся на лекционных занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки;
- расширить знания по основным темам учебной дисциплины за счет изучения дополнительной литературы и подготовки к семинарам и практическим занятиям по избранной теме;
- приобрести навыки, необходимые для выполнения профессиональных обязанностей в будущем.

Контроль результатов самостоятельной работы обучающихся может осуществляться в пределах времени, отведенного на учебные занятия по дисциплине, и может проводить в письменной, устной или смешанной форме. В качестве форм и методов контроля могут быть использованы семинарские занятия, тестирование, контрольные работы, защита творческих работ (рефератов, эссе) и другие.

Контроль за самостоятельной работой обучающихся выполняет две функции: *корректирующую* (заключается в своевременном выявлении ошибок) и *стимулирующую* (является своеобразным внешним толчком к деятельности).

Контроль за процессом предусматривает пристальное внимание за каждым "шагом" выполняемой деятельности. При этом текущая деятельность сравнивается с эталонной, запрограммированной деятельностью. *Контроль за результатами* предполагает полную свободу обучающихся в осуществлении процесса деятельности, но ставит их перед необходимостью вовремя подать конкретный результат. Такой контроль целесообразен относительно самостоятельной работы, поскольку конечный ее результат всегда отражен в конкретных формах: устный ответ, конспект, реферат, эссе и тому подобное.

Контролируя самостоятельную работу обучающихся, следует исходить из того, что главным в ней является сама ее структура как деятельности: основным объектом в самостоятельной работе являются найденные и испытанные обучающимся пути поиска, постановки и решения проблем.

К эффективным формам контроля за самостоятельной работой обучающихся относятся рефлексивный контроль, индивидуальные собеседования.

Рефлексивный контроль – это контроль в форме обмена мнениями между обучающимся и преподавателем в равноправном диалоге. Обучающийся информирует преподавателя о путях поиска и конкретизации проблем. Преподаватель уточняет отдельные нюансы этих путей, пытаясь определить неточности и ошибки, чтобы подсказать

обучающемуся, подкорректировать его действия. Такой диалог не является контролем в прямом смысле этого слова, поскольку в нем нет четкого противопоставления позиций контролирующего и контролируемого. Рефлексивный контроль фактически сочетает преимущества контроля за процессом и контроля за результатом и преодолевает их ограниченность.

Индивидуальные собеседования как форма контроля целесообразна с обучающимися, которые получили неудовлетворительную оценку по итогам текущего контроля успеваемости. Преподаватель разрабатывает и предлагает индивидуальные задания, например темы эссе, рефератов и контролирует их выполнение.

Для проведения индивидуального собеседования преподаватель должен дать обучающемуся конкретную задачу и определить литературу, с которой он должен ознакомиться.

Перечень тем для индивидуальных заданий в рамках контроля самостоятельной работы обучающихся представлен в **Оценочных материалах для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации** по дисциплине «Организация и технологии гостиничной деятельности».

Методические указания по подготовке к занятиям лекционного типа

Проведение лекционных занятий по дисциплине основывается на активном методе обучения, при которой обучающиеся не пассивные слушатели, а активные участники занятия, отвечающие на вопросы преподавателя. Вопроса преподавателя нацелены на активизацию процессов усвоения материала. Преподаватель заранее намечает список вопросов, стимулирующих ассоциативное мышление и установления связей с ранее освоенным материалом.

Начальный этап каждого лекционного занятия – оглашение основной темы лекции с краткой аннотацией предлагаемых для изучения вопросов. Преподаватель должен сообщить о примерном плане проведения лекции и предполагаемом распределении бюджета времени. Если очередное занятие является продолжением предыдущей лекции, необходимо кратко сформулировать полученные ранее результаты, необходимые для понимания и усвоения изучаемых вопросов.

В вводной части достаточно кратко характеризуется место и значение данной темы в курсе, дается обзор важнейших источников и формулируются основные вопросы или задачи, решение которых необходимо для создания стройной системы знаний в данной предметной области. В этой части лекции демонстрируются основные педагогические методы, которые будут использоваться при изложении материала и устанавливается контакт с аудиторией.

Основная часть лекции имеет своей целью раскрытие содержания основных вопросов или разделов и определяется логической структурой плана лекции. При этом используются основные педагогические способы изложения материала: описание-характеристика, повествование, объяснение и др. Преподаватель должен также умело использовать эффективные методические приемы изложения материала – анализ, обобщение, индукцию, дедукцию, противопоставления, сравнения и т.д., обеспечивающие достаточно высокий уровень качества учебного процесса.

В *заключительной части* лекции проводят обобщение наиболее важных и существенных вопросов, делаются выводы, формулируются задачи для самостоятельной работы обучающихся и указывается рекомендуемая литература. Оставшееся время используют для ответов на вопросы, задаваемые обучающимися, и для возможной дискуссии о содержании лекции.

В ходе осуществления образовательного процесса по дисциплине применяются инновационные (в том числе интерактивные) формы учебных занятий.

Интерактивное обучение обеспечивает взаимопонимание, взаимодействие, взаимообогащение. Интерактивные методики ни в коем случае не заменяют лекционный

материал, но способствуют его лучшему усвоению и, что особенно важно, формируют мнения, отношения, навыки поведения.

«Мозговая атака», «мозговой штурм» – это метод, при котором принимается любой ответ обучающегося на заданный вопрос. Важно не давать оценку высказываемым точкам зрения сразу, а принимать все и записывать мнение каждого на доске или листе бумаги. Участники должны знать, что от них не требуется обоснований или объяснений ответов. «Мозговой штурм» – это простой способ генерирования идей для разрешения проблемы. Во время мозгового штурма участники свободно обмениваются идеями по мере их возникновения, таким образом, что каждый может развивать чужие идеи.

Мини-лекция является одной из эффективных форм преподнесения теоретического материала. Перед объявлением какой-либо информации преподаватель спрашивает, что знают об этом обучающиеся. После предоставления какого-либо утверждения преподаватель предлагает обсудить отношение обучающихся к этому вопросу.

Презентации с использованием различных вспомогательных средств с обсуждением.

К интерактивным методам относятся презентации с использованием различных вспомогательных средств: доски, книг, видео, слайдов, компьютеров и т.п. Интерактивность обеспечивается процессом последующего обсуждения.

Обратная связь - актуализация полученных на лекции знаний путем выяснения реакции участников на обсуждаемые темы.

Лекция с заранее объявленными ошибками позволяет развить у обучаемых умение оперативно анализировать профессиональные ситуации, выступать в роли экспертов, оппонентов, рецензентов, выделять неверную и неточную информацию.

Методические указания по подготовке к занятиям семинарского типа

Семинар является одним из основных видов практических занятий, так как представляет собой средство развития у обучающихся культуры научного мышления общения.

Главная цель семинарских занятий - обеспечить обучающимся возможность овладеть навыками и умениями использования теоретического знания применительно к особенностям изучаемой отрасли.

При проведении семинарских занятий следует использовать следующие *формы семинаров*:

Разминка способствует развитию коммуникативных навыков (общению). Она должна быть уместна по содержанию, форме деятельности и продолжительности. Вопросы для разминки не должны быть ориентированы на прямой ответ, а предполагают логическую цепочку из полученных знаний, т.е. конструирование нового знания.

Дискуссия – одна из важнейших форм коммуникации, плодотворный метод решения спорных вопросов и вместе с тем своеобразный способ познания. Дискуссия предусматривает обсуждение какого-либо вопроса или группы связанных вопросов компетентными лицами с намерением достичь взаимоприемлемого решения. Дискуссия является разновидностью спора, близка к полемике, и представляет собой серию утверждений, по очереди высказываемых участниками.

Деловая или ролевая игра. Имитируются реальные условия, отрабатываются конкретные специфические операции, моделируется соответствующий рабочий процесс.

Поскольку интерактивное обучение – это, прежде всего, диалоговое обучение, в ходе которого осуществляется взаимодействие между обучающимся и преподавателем, между самими обучающимися, в том числе с использованием информационных технологий и технических средств.

Готовясь к семинару, обучающиеся должны:

- познакомиться с рекомендованной литературой;
- рассмотреть различные точки зрения по вопросу;

- выделить проблемные области;
- сформулировать собственную точку зрения;
- предусмотреть спорные моменты и сформулировать дискуссионный вопрос.

При подготовке обучающийся должен правильно оценить вопрос, который он взял для выступления к семинарскому занятию.

Приводимые участником семинара примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения и в то же время не быть слишком «специализированными».

Выступление обучающегося должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Практические занятия (практико-ориентированные) - один из видов практического обучения, имеющий целью закрепление теоретических знаний и формирование практических умений и навыков.

Практические занятия проводятся на основе реализации метода обучения действием: определяются проблемные области; формируются группы (команды); каждое практическое занятие проводится по своему алгоритму. При проведении практических занятий преследуются следующие цели: применение знаний отдельных дисциплин и креативных методов для решения проблем; отработка командных навыков взаимодействия; закрепление основ теоретических знаний с позиций системного представления бизнеса; развитие творческих навыков по управлению инновациями через разработку и реализацию проектов.

Практическая работа заключается в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий, направленных на усвоение основ дисциплины, приобретение практических навыков решения задач и анализа ситуаций. Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся, пониманию межпредметных связей. Основой практикума выступают типовые задачи, проблемные ситуации (кейсы), которые должен уметь решать обучающийся, изучающий данную дисциплину.

Кейс (в переводе с англ. - случай) представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую обучающимся в качестве задачи для анализа и поиска решения. Обычно кейс содержит схематическое словесное описание ситуации, статистические данные, а также мнения и суждения о ситуациях, которые трудно предсказать или измерить. Кейс, охватывает такие виды речевой деятельности как чтение, говорение и письмо. Кейсы наглядно демонстрируют, как на практике применяется теоретический материал. Данный материал необходим для обсуждения предлагаемых тем, направленных на развитие навыков общения и повышения профессиональной компетенции. Зачастую в кейсах нет ясного решения проблемы и достаточного количества информации.

В процессе обучения задействована такая форма диалогового обучения, как компьютерное **тестирование** обучающихся по дисциплине.

Курсовая работа представляет собой изложение результатов исследования студентом вопросов теории и практики в пределах выбранной темы.

Курсовая работа – авторский труд, самостоятельное творчество студента, его личная позиция и практический подход к освещению социально-экономических явлений и проблем, демонстрация умения логично, аргументировано, последовательно и кратко излагать свои мысли.

В процессе написания курсовой работы студент приобщается к самостоятельной работе с литературой; подбирает и анализирует собранный им конкретный материал;

закрепляет и углубляет теоретические знания; учится творчески применять теорию, связывая ее с практикой; закрепляет навыки работы на компьютере.

Тема курсовой работы выбирается студентом самостоятельно, исходя из предложенной тематики.

По содержанию курсовая работа состоит из следующих разделов:

а) титульный лист;

б) содержание;

в) введение;

г) основная часть;

е) заключение;

ж) список использованных источников;

з) приложения (если они необходимы).

Введение – это вступительная часть курсовой работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы исследования, раскрыть ее роль и значение, практическую значимость, сформулировать цель исследования и его задачи, предмет и объект исследования, методологическую и информационную базу исследования. Объем введения не должен превышать 2-3-х страниц.

Основная часть раскрывает содержание курсовой работы. Она состоит из теоретической и практической (аналитической) главы, каждая из которых имеет свое название, раскрывающее тему исследования.

В первой теоретической главе содержатся теоретические основы разрабатываемой темы, описывается теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы, показывается позиция автора.

Вторая глава является практической или аналитической. Практическая глава представлена расчетами, графиками, таблицами, аргументированными выводами и др. В аналитической главе должны быть представлены результаты обработки и анализа собранного фактического материала, раскрыты проблемы и пути их решения, приведены результаты обобщения конкретного опыта по теме исследования.

В заключении приводятся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации относительно возможности практического применения материалов работы. Заключение должно быть кратким, обстоятельным и соответствовать поставленным задачам исследования.

Список использованных источников представляет собой перечень использованных книг, учебников, монографий, статей с полным библиографическим описанием.

Приложения к курсовой работе могут содержать справочную, первичную или дополнительную информацию, которая выносится в приложение, чтобы не перегружать текст основной части.

Рекомендуется придерживаться следующей последовательности выполнения курсовой работы:

- выбор темы по согласованию с руководителем;
- подбор литературы, справочников и других источников по теме исследования;
- изучение литературы и других источников по теме исследования;
- обоснование актуальности темы курсовой работы;
- определение структуры курсовой работы;
- анализ литературы по теме исследования и изложение состояния изучаемого вопроса;
- написание введения и теоретической части курсовой работы;
- оформление практической или аналитической части курсовой работы;
- написание заключения;
- составление списка используемых источников;
- подготовка и оформление приложений;
- оформление титульного листа;

- представление работы руководителю;
- подготовка к публичной защите курсовой работы;
- защита курсовой работы.

Рекомендуется при выборе темы курсовой работы руководствоваться следующим:
- возможностями и научными интересами студента;
- глубиной знания по выбранному направлению;
- возможностью использовать результаты курсовой работы в выпускной квалификационной работе.

Выбрав тему, следует определить перечень необходимой литературы, экономических периодических изданий, других источников. Курсовая работа требует анализа только необходимой литературы и выборки из нее наиболее важного материала. Изучение литературы по избранной теме имеет своей задачей проследить характер постановки и решения определенной проблемы различными авторами, ознакомиться с аргументацией их выводов и обобщений, с тем, чтобы на основе анализа, систематизирования и осмысления полученного материала выяснить современное состояние вопроса.

Рекомендуется замечания, комментарии, выводы по работе с литературными источниками фиксировать письменно. Записи должны быть краткими и обозримыми, их следует вести на отдельных листках или в тетради на одной стороне. Записи могут иметь форму плана, тезисов, конспектов, выписок, а также картотеки идей, цитат, методик, что в дальнейшем облегчит классификацию и систематизацию полученной информации. Записи являются лучшим способом накопления и первичной обработки материалов, одной из обязательных форм организации умственного труда.

Курсовая работа предполагает обзор литературы по избранной теме, изложение современного состояния вопроса, его краткой истории, формулировку выводов и их аргументацию. В обзоре даются анализ и сравнительная оценка различных подходов к решению поставленной проблемы разными авторами.

Выполнение этих задач облегчается анализом литературы, который выполняется при отборе и первичной проработке материала, и зафиксирован в конспектах и выписках. Особое значение имеет систематизация сделанных записей и собственных замечаний, предположений и предварительных выводов. Уточняется и принимается окончательный вариант плана курсовой работы.

В обзоре необходимо раскрыть существо вопроса, выделить главные положения и ведущие идеи в соответствии с поставленными задачами и планом курсовой работы.

Таким образом, теоретический обзор должен носить не хронологический, а проблемный характер, раскрывать состояние вопроса с использованием разных литературных источников. Излагать свои мысли следует простым литературным языком, от третьего лица, используя общепринятые термины.

Курсовая работа представляет собой отражение собственного понимания студента и осмысления им поставленной проблемы на основе изучения литературы, оценки тех или иных аспектов экономических концепций со ссылкой на их авторов, приведение доказательства каких-либо положений с привлечением цитат. Ссылка на автора и его работу обязательна. Она позволяет непосредственно обратиться к первоисточнику и сделать необходимые уточнения. В конце цитаты следует привести источник высказывания. Однако следует помнить, что цитирование не должно превращаться в самоцель, заглушать собственную мысль автора курсовой работы, его понимание проблемы.

В тексте при ссылке на высказывания или суждения цитируемых авторов и для выражения собственного отношения к этому, следует использовать такие глаголы, как: анализирует, возражает, высказывает мнение, добавляет, доказывает, допускает, задает вопрос, излагает, констатирует, надеется, находит, начинает, не разделяет точку зрения, не соглашается, обнаруживает, осуждает, объясняет, одобряет, отвечает, отмечает, отстаивает, определяет, пересказывает, пишет, повторяет, поддерживает, подтверждает, позволяет, понимает, предлагает, предполагает, представляет, признает, принимает точку зрения,

приходит к выводу, разбирает вопрос, разделяет, размышляет, разрешает, разъясняет, рекомендует, решает проблему, следует, соглашается, сомневается, сообщает, спрашивает, ссылается, считает, указывает, упоминает, утверждает, уточняет.

Оценка качества курсовой работы дается на основе следующих критериев:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания работы теме исследования;
- глубина проработки материала;
- полнота разработки и отражения поставленных задач;
- значимость выводов и рекомендаций для последующей практической деятельности;
- соответствие оформления курсового проекта требованиям нормоконтроля.

Курсовая работа не позднее, чем за одну неделю до защиты (промежуточной аттестации) размещается студентом в его личном кабинете в электронно-образовательной среде и передается в электронном виде научному руководителю для рецензирования и проверки на объем заимствования.

Защита курсовых работ проводится в установленное расписанием время в виде публичного выступления с докладом и презентационным материалом. Лучшие курсовые работы могут быть представлены для участия в конкурсах студенческих научных работ.

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

а) основная литература

1. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1023718.

2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1429042.

б) дополнительная литература:

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: практикум / Л.В. Баумгартен. — М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. — 216 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1010033.

2. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 496 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/927481.

3. Гаврилова, А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений / А.Е. Гаврилова. М.: Академия, 2012, - 255 с.

4. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2008. - 256 с.: ил.

5. Барышева, Н. Отель > гость: Практические рекомендации по содержанию отеля / Н. Барышева. - Челябинск: Издательский дом «Аркаим», 2007. - 176 с.

в) справочная литература:

1. Большой Глоссарий терминов международного туризма/The Great Glossary of Terms for the International Tourism/ Под ред. М. Б. Биржакова, В. И. Никифорова - СПб.: «Издательский дом Герда», «Невский Фонд», 2002. - 704 с.

2. Зорин, И.В. Энциклопедия туризма: Справочник / И.В. Зорин, В. А. Квартальнов. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 368 с.

3. Управление организацией: Энциклопедический словарь / Под ред. А. Г. Поршнева, А. Я. Кибанова, В. Н. Гунина. - М.: Издательский Дом ИНФРА-М, 2009. - Х, 822 с.
4. Сервис и туризм: словарь-справочник / Под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана. -М.: Альфа-М, 2008. - 432 с.
5. Журнал «Пять звезд. Гостиничный бизнес».
6. Журнал «Современный отель».
7. Журнал «Вестник Национальной академии туризма».

7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая информационные справочные системы и профессиональные базы данных:

1. Официальный сайт Министерства культуры РФ - https://www.mkrf.ru
2. Федеральное агентство по туризму - http://www.russiatourism.ru
3. Российский союз туриндустрии - http://www.rostourunion.ru
4. Российская гостиничная ассоциация - http://www.rha.ru
5. Федерация рестораторов и отельеров России «ФРиО» - http://www.frio.ru
6. Портал индустрии гостеприимства и питания «HoReCa» - http://www.horeca.ru
7. Федеральный перечень туристских объектов - http://www.классификация-туризм.ru
8. Официальный сайт системы интернет-бронирования отелей «Booking.com» - https://www.booking.com
9. Официальный сайт системы бронирования и сравнения цен отелей мира «Trivago» - https://www.trivago.ru
10. Международная туристская биржа (Берлин) - https://www.itb-berlin.de/en/
11. Интернет-журнал для отельеров, топ-менеджеров индустрии гостеприимства и работников сферы «HoReCa» - http://www.hotelier.pr
12. Интернет-портал в сфере гостеприимства в России и СНГ «Frontdesk.ru» - http: //www.frontdesk.ru
13. Интернет-журнал для профессионалов гостиничного бизнеса ««ProОтель» - http://www.prootel.ru
14. Турбизнес на Северо-Западе. Журнал для профессионалов - http://www.tourbusspb.ru
15. Единое окно доступа к образовательным ресурсам – http://window.edu.ru/
16. Официальный интернет-портал правовой информации – http://pravo.gov.ru
17. Портал "Информационно-коммуникационные технологии в образовании" – http://www.ict.edu.ru
18. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – http://fgosvo.ru

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Кабинеты (аудитории) для дисциплинарной и междисциплинарной подготовки:

1. Учебная аудитория (для занятий лекционного типа)
2. Учебная аудитория (для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)
3. Лаборатория «Гостиничный номер»
4. Компьютерный класс

Кабинеты для самостоятельной подготовки:

1. Кабинет для самостоятельной подготовки, компьютерный класс

Специализированная мебель:

1. Парты учебные по количеству обучающихся
2. Стулья учебные по количеству обучающихся

3. Стол для преподавателя
4. Стул для преподавателя
5. Шкаф для документов
6. Вешалка для одежды
7. Компьютерные столы (компьютерный класс)

Оснащение лаборатории «Гостиничный номер»:

- шкафы (стеллажи) для хранения одежды
- тумбочка прикроватная
- прихожая
- сервировочный столик
- кровать с комплектами постельного белья
- стол гостевой с тумбами
- телевизор
- сейф
- телефон
- кресла
- санитарная комната в комплекте (душевая кабина, унитаз, зеркало, вешалки, полотенцедержатели)
- предметы индивидуального пользования.

Технические средства обучения:

1. Доска учебная магнитно-меловая или магнитно-маркерная
2. Персональный компьютер
3. Персональные компьютеры (компьютерный класс)
4. Мультимедийный проектор
5. Экран белый
6. Колонки
7. Микрофон
8. Сетевое оборудование (для доступа в интернет и ЭИОС)

Лицензионное программное обеспечение:

1. Пакет программ Microsoft Office Professional 2007
2. Google Chrome
3. Adobe Acrobat Reader
4. Пакет программ MyTestX

Методическое обеспечение:

1. Наглядные пособия (плакаты)

9. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы для проведения **текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации** по дисциплине представлены отдельным документом и включают в себя:

- перечень формируемых компетенций;
- показатели и критерии оценивания компетенций;
- оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости;
- оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков.

10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ИНВАЛИДАМ И ЛИЦАМ С ОВЗ

Инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) обеспечиваются специальные условия при освоении дисциплины:

– используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, различные технологии социокультурной реабилитации;

– учебные материалы предоставляются обучающимся в зависимости от их специфических особенностей восприятия в различных формах (аудиально, визуально);

– формы проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.), а также при необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

11. ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Глоссарий

Гостеприимство – это доброжелательная атмосфера, радушие персонала, вежливость, внимательность и желание помочь. Это любезность и радушие в приеме гостей.

Гостиницы, отель: Предприятие, предоставляющее услуги размещения и, в большинстве случаев, услуги питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания дополнительных услуг.

Качество услуги - это соответствие уровня предоставляемых услуг тем ожиданиям, которые на основе своего жизненного опыта формируют потребители.

Номер в средстве размещения - одна или несколько жилых комнат, с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимым для временного размещения туристов;

Номерной фонд - общее количество номеров (мест) средства размещения.

Процедура - порядок выполнения ряда последовательных действий, необходимых для достижения запланированного результата.

Средства размещения - предприятия различных организационно-правовых форм и индивидуальные предприниматели, занимающиеся временным размещением туристов, имеющие не менее 5 номеров (гостиницы, мотели, молодежные гостиницы (хостелы), дома отдыха, пансионаты, гостиницы с оказанием лечебно-оздоровительных услуг).

Стандарт – нормативный документ, содержащее комплекс норм, правил, требований к объекту. Соблюдение стандарта обязательно.

Стандарт обслуживания – комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания гостей, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.

Тариф - стоимость номера за сутки или в час.

Услуга - результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

Adjoing rooms – два или более номера расположены рядом, но без соединительных дверей.

Advance deposit – сумма денег, выплаченная отелю перед заездом гостя.

Advance payment – оплата, полученная отелем при регистрации в случае отсутствия предварительного бронирования.

Aminity – подарки от отеля гостям: ручки, шапочки, губки и т.д.

Averagee house rate (ahr)- средняя цена каждой занятой комнаты.

Cancellation- отмена бронирования, сделанного ранее.

Check-in- прибытие гостя в гостиницу (регистрация).

Check- out – гость уезжает и оплачивает гостиницу (выписка).

Check – out time- гость может покинуть гостиницу не позднее этого времени.

Comission- сумма денег, которые отель платит туристическому агентству перед продажей номера.

Complimentary rooms- бесплатные номера.

Corporate rate – специальная цена между отелем и компанией.

Contracted rate – конфиденциальная цена между отелем и туристическим агентством.

Day use rate- оплата за 0,5 суток (дневная, после расчетного часа).

D.N.C. (do not change) - при бронировании дан номер комнаты, который не изменяется.

D.N.A. (do not arrive) - гость не заехал, но бронирование для него в силе.

Double rooming- два гостя по ошибке зарегистрированы в одном номере (двойное бронирование).

Downgrade – регистрация для гостя номера на категорию ниже и по цене на категорию ниже.

Family plan- при размещении детей до 12 лет в номере вместе с родителями без дополнительной платы.

Direct bill –при выставлении прямого счета гости не платят при выезде , счет переправляют в компанию, бронировавшую номер (прямой счет).

Forecast- сводка предполагаемой загрузки гостиницы на определенный отрезок времени (прогноз).

Guaranteed reservation – гость или компания гарантируют оплату номера, даже в случае незаезда (гарантированное бронирование).

Guest folio – напечатанный счет гостиницы для гостя (гостевой счет).

Guest history- подробные сведения о госте, останавливавшемся в нашей гостинице раньше (история гостя).

Late check out – служба приема согласовала с гостем выезд после 12.00 без дополнительной оплаты (поздний выезд).

No show- гость не прибыл, бронирование есть.

Occupancy- процент загрузки гостиницы (загрузка).

Out of order- номер не в порядке.

Package- сочетание размещения, питания и других услуг, которое продается по определенной цене (пакет).

Pre registration- регистрационная карта гостя готова у администратора до прибытия гостя.

Room change- гость меняет номер во время проживания в гостинице (перемена комнаты).

Rooming list- подробный список от туристического агентства, содержащий имена членов заезжающей группы для бронирования мест (список на расселение).

Share with- совместное проживание в номере, но разные счета.

Single occupancy- в номере любой категории проживает один гость (одноместное размещение).

Stay over- гость, который продлил свое проживание.

Sleep out- гость держит номер, но не ночует в нем.

Slip- номер занят до сих пор, а счет еще не оплачен.

Skip- гость покинул отель без оплаты.

Tour group- группа гостей, на которую были забронированы номера туристическим агентством (туристическая группа).

Twin- двухместный номер с двумя отдельными кроватями.

Upgrade- гость живет в номере более дорогом (более высокой категории), но по цене номера более низкой категории.

Upsell – гостю был продан номер более высокой категории и по более высокой цене, чем он просил.

Vacant room – свободная комната, готовая к заселению (свободная комната).

Voucher- документ, подтверждающий предварительную оплату номера (ваучер).

Walk – **in –** гость свободного поселения (заселение «с улицы»).

Walk – out – гость покинул гостиницу без оплаты.